

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

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

Comune di Firenze

2) *Codice di accreditamento:*

NZ01413

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Albo Regionale della Toscana

2

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

SOLIDUS – Interventi di assistenza e socializzazione

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

Settore: Assistenza

Codici: A01(prevalente)/A02/A06/A12

Progetto di accoglienza rivolto agli anziani, ai minori, ai disabili, agli adulti in stato di disagio.

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

Premessa

Il Comune di Firenze e l'Azienda ASL di Firenze hanno avviato un'importante sperimentazione di gestione integrata dei servizi sociali, sanitari e socio-sanitari per realizzare quegli obiettivi di salute e benessere previsti nel Piano Sanitario Regionale al fine di uscire dalla genericità degli interventi sul bisogno, garantendo risposte più appropriate e flessibili.

I Centri Sociali sono la sede di ricevimento dell'utenza che, dopo essere stata selezionata dal *Segretariato Sociale*, viene accolta dall'assistente sociale che, previa analisi delle problematiche esposte, elabora un progetto, attivando prestazioni professionali o prestazioni esterne: bisogna ricordare che di tutti i cittadini che si rivolgono ai servizi sociali il 45% è costituito da anziani.

Riceve una prestazione esterna circa il 70% degli utenti di cui il 46% sono anziani, il 38% adulti e il 18% minori. Da segnalare che la percentuale più ampia tra gli

anziani è quella degli ottantenni maschi che vivono soli.

Destinatari del progetto sono gli anziani, i disabili, i minori, le persone in situazione di marginalità, ma più in generale tutte le persone che per motivi vari vivono stati di disagio e di sofferenza e i loro familiari che ricevono un beneficio concreto sollevandosi dal peso di una responsabilità assistenziale continua.

ANZIANI

Il Comune di Firenze ha dato la priorità assoluta alla tutela degli **anziani** in quanto la loro domanda di servizi sociali e sanitari è più forte.

Firenze si può definire una città "anziana" per il basso livello di mortalità e il basso livello di natalità, fattori dei quali si prevede un'ulteriore accentuazione nel tempo.

Si pensi che negli ultimi cinquant'anni i minori da 0 a 14 anni sono diminuiti del 40%, mentre gli ultra 65enni sono aumentati del 172% e gli ultra 75enni del 230%. Quindi la popolazione anziana è aumentata di ben 59.000 unità.

Attualmente a Firenze sono residenti circa 94.000 anziani di cui circa 30.000 vivono il problema della solitudine che si accentua a causa delle malattie, della perdita progressiva di autonomia e, molto spesso, di un non adeguato supporto familiare. L'obiettivo dell'Amministrazione è rivolto interamente a correggere l'orientamento prevalente della istituzionalizzazione anche in presenza di situazioni patologiche.

Sotto la denominazione "Sistema integrato Anziani" sono infatti da intendersi tutte le azioni, le iniziative, i servizi, le strutture che, pur afferenti a enti, istituzioni, soggetti diversi fino ad ora operanti in maniera a volte scollegata fra loro, agiscono in maniera integrata unitariamente governata e unitariamente orientata a fornire risposte appropriate ai bisogni degli anziani. Il programma anziani risulta quindi organizzato secondo una strategia che è incentrata sull'obiettivo principale di mantenere l'autonomia e il benessere fisico e psichico degli anziani.

Dei vari servizi dedicati agli anziani il progetto fa riferimento in particolare all'assistenza domiciliare, servizio che ha lo scopo di prevenire e rimuovere le cause che limitano l'autonomia delle persone al fine di mantenerle nel proprio ambiente familiare, fornendo i mezzi integrativi alle perdite funzionali con l'obiettivo di limitare processi di istituzionalizzazione o emarginazione e di sostenere l'azione di cura della famiglia con particolare riferimento al ruolo degli assistenti familiari. Si pensi che l'assistenza domiciliare incide per il 23% sul bilancio comunale.

Altro servizio dedicato agli anziani sono i **centri diurni** che si sta affermando come alternativa all'istituzionalizzazione residenziale. Il servizio è destinato a quei soggetti anziani fragili ovvero parzialmente autosufficienti ma anche, in minima parte, ad adulti divenuti inabili a causa di malattie invalidanti come ictus cerebrale, Alzheimer o Parkinson.

Gli utenti dei centri diurni, per livello di autonomia e/o per la presenza di supporto familiare, sono in grado di mantenere la permanenza presso il proprio domicilio, ma durante le ore diurne hanno bisogno di un forte, qualificato e continuativo punto di riferimento assistenziale, educativo e/o sanitario. Il personale di servizio è composto da operatori comunali che svolgono le attività socio-assistenziali e dagli educatori professionali, che si occupano dei servizi educativi e di animazione. Settimanalmente si svolge una riunione di équipe nel corso della quale si discutono le problematiche emergenti e si concorda il programma delle attività e delle uscite per la settimana seguente. I centri funzionano tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì con orario 8/18,30 e offrono assistenza alla persona, servizio di parrucchiere e pedicure, servizi educativi e di animazione, trasporto, colazione, pranzo e merenda.

La presenza di un educatore professionale garantisce un approccio individuale e di gruppo mirato a raggiungere l'obiettivo del mantenimento delle capacità residue e volto alla stimolazione di nuovi interessi, abilità, autonomie. Per ogni ospite

viene steso un piano individualizzato d'intervento che prevede dettagliate modalità di attuazione e di verifica.

Indicatori di risultato: Aumentare il numero di anziani con servizi di domiciliarità o di accompagnamento grazie all'apporto dei volontari.

Risultati attesi: incremento del 5% degli interventi domiciliari

Beneficiari diretti: anziani che usufruiscono di interventi domiciliari

Beneficiari indiretti: la famiglia, gli operatori comunali che possono garantire un migliore e più capillare servizio di assistenza sociale e tutta la comunità locale.

DISABILI

Altro grave problema che assume un rilievo sempre crescente nelle politiche sociali è la **disabilità**. E' molto difficile stimare con sufficiente precisione il numero di persone con disabilità residenti e il numero di quelle che usufruiscono di prestazioni sanitarie, sociali e socio-sanitarie.

Tuttavia si può verosimilmente affermare che i disabili a Firenze sono circa 6300 sull'intera popolazione. L'impegno attuale dell'Amministrazione è quello di potenziare tutti gli interventi che permettono alle persone disabili "una vita autonoma" e di raggiungere un adeguato livello di integrazione sociale, supportando o integrando anche l'azione svolta dalla famiglia.

Gli strumenti adottati derivano da un'integrazione tra servizi sociali e servizi sanitari con il coinvolgimento delle famiglie, del volontariato, delle associazioni, dei singoli.

Si tratta di un sistema di lavoro in rete da cui scaturiscono servizi di assistenza domiciliare, i centri diurni di socializzazione e quelli di riabilitazione ex art.26, il servizio di accompagnamento, gli inserimenti socio-terapeutici, i contributi per la "vita indipendente", il servizio mensa, le vacanze estive.

Indicatori di risultato: Aumentare il numero di disabili che, grazie all'apporto dei volontari, possono beneficiare dei servizi di domiciliarità o di accompagnamento

Risultati attesi: incremento del 5%

Beneficiari diretti: disabili che usufruiscono di interventi domiciliari

Beneficiari indiretti: la famiglia, gli operatori comunali che possono garantire un migliore e più capillare servizio di assistenza sociale e tutta la comunità locale.

ALTA MARGINALITA'

Rientrano nel progetto di assistenza alla persona gli interventi a favore del **disagio sociale e della marginalità**, da cui scaturisce il gravissimo problema dell'emergenza abitativa. Il costo della vita, la precarizzazione del lavoro e l'alto costo dei canoni d'affitto hanno determinato un allargamento della fascia di popolazione definita come "nuova povertà" che si trova nell'impossibilità di sostenere i costi di locazione e in condizione di perdere l'alloggio per morosità e che oggi si può stimare nell'ordine di circa 2000 persone, di cui l'80% è costituito da maschi e il 60 % circa da stranieri.

L'Amministrazione è orientata ad attivare interventi fortemente mirati a dare risposte sistemiche secondo il principio del superamento dell'accoglienza sociale fine a sé stessa e dell'affermazione della volontà di investire sugli utenti e sulle loro potenzialità per superare la dipendenza assistenziale e la passività dei comportamenti.

A tal fine il Comune di Firenze ha attivato un servizio di accoglienza temporanea non superiore a sei mesi a persone con problemi di marginalità e prive di alloggio presso:

1. Albergo Popolare in via della Chiesa n.66 per 125 posti

2. Casa Albergo Mameli in via Mameli n.1/a per 24 posti
3. Foresteria del Fuligno in via Faenza n.48 per 69 posti letto

Il progetto educativo è mirato al raggiungimento di obiettivi di autonomia e di responsabilizzazione degli ospiti con percorsi e azioni concordate con i Servizi Comunali.

Attraverso una risposta articolata per questa tipologia di cittadini, anche in un'ottica sperimentale, percorsi di "inclusione sociale" sono attivati presso il "Centro Polivalente LA FENICE". Il centro, che ha sede nell'Albergo Popolare con accesso da via del Leone n.35, è gestito dall'ASP del Fuligno quale Polo della marginalità, in stretta collaborazione tra soggetti istituzionali, privato sociale e anche volontari del Servizio Civile.

Progetti personalizzati, laboratori per il recupero delle capacità di base, pre-formazione e formazione al lavoro impegnano i volontari delle associazioni, gli operatori delle strutture di accoglienza e dei servizi (formazione, supervisione, sostegno psicologico, ecc.), la comunità nel suo insieme (campagne di informazione e sensibilizzazione sui temi delle marginalità sociali, eventi, ecc.).

Il progetto è destinato a soggetti che vivono situazioni di difficoltà e disagio sociale e economico e che gravitano stabilmente sul territorio fiorentino. Uomini e donne stranieri, comunitari e non-comunitari, ma anche italiani che non possiedono i requisiti necessari per una cosiddetta "presa in carico" e perciò non rientrano nell'immediato nei circuiti formali dell'assistenza.

Il metodo di lavoro si basa sulla capacità di creare una relazione di accoglienza significativa tra operatori (educatori, tirocinanti e volontari), utenti e centro organizzato, al fine di elaborare programmi di intervento individualizzati e centrati sui bisogni reali, primari o secondari, della persona senza tetto.

Ogni attività progettuale cerca di attivare le risorse degli ospiti considerandone gli interessi e le potenzialità personali di cui ognuno è portatore, sperimentando una metodologia operativa fondata sulla costruzione di una relazione significativa.

Indicatori di risultato: aumentare il numero di inserimenti di persone con disagio in progetti individualizzati

Risultati attesi: incremento del 10%

Destinatari diretti: persone a rischio di emarginazione sociale

Beneficiari indiretti: la famiglia, gli operatori comunali che possono garantire un migliore e più capillare servizio di assistenza sociale e tutta la comunità locale.

MINORI

Sono circa 49.000 i minori residenti a Firenze di cui 8000 sono stranieri. I minori costituiscono circa il 14% dell'intera popolazione, con una variabilità che va da un minimo del 12% nel centro storico al massimo del 18% nel Quartiere 3.

Questi dati sono notevolmente influenzati dalle dinamiche del flusso migratorio in entrata, che sono portatrici di bisogni specifici, come il bisogno di sostegno all'integrazione sociale e scolastica.

Nell'ambito delle politiche adottate dall'Amministrazione particolare importanza riveste la protezione dal rischio di abbandono e devianza, attraverso interventi integrativi o sostitutivi della famiglia a favore dei minori, anche di etnia Rom, a forte rischio sociale. Per questi ultimi l'Amministrazione ha in fase di realizzazione numerosi progetti di lotta all'esclusione sociale e di sviluppo di una concreta politica di solidarietà in collaborazione con i vari enti locali e con le associazioni di volontariato.

L'Amministrazione Comunale impegna una parte preponderante di risorse umane ed economiche e interviene con metodologie diverse: sostegno familiare presso il domicilio, servizi diurni, semiresidenziali, soggiorni estivi e attività per il tempo libero richiedono un'integrazione degli interventi sempre più forte ed efficace a partire anche dall'integrazione delle professionalità e di ogni risorsa presente sul

territorio.

La tutela dei diritti dei minori passa anche attraverso tre strutture comunali tutte situate in via Palazzuolo

1. Centro Adozioni
2. Centro Affidi
3. Ufficio Minori stranieri non accompagnati

CENTRO ADOZIONI

In Toscana, la riorganizzazione dei servizi in materia di adozione, come prevista dalla Legge 184/83, modificata dalla Legge 476/98 e dalla Legge 149/2001, ha visto l'avvio di attività quali l'informazione e la preparazione alle coppie aspiranti al percorso adottivo, svolte dai Centri Adozione in quattro punti del territorio regionale denominati Aree Vaste.

I Centri Adozione nascono nel gennaio 2002 sulla base di un Accordo di Programma tra la Regione Toscana, i Comuni e le Aziende ASL di tutto il territorio regionale.

Hanno sede a Firenze, Pisa, Prato e Siena, sono servizi gratuiti per coloro che desiderano informazioni sull'adozione nazionale e internazionale e in particolare, per conoscere il percorso adottivo, le norme che lo regolano e le altre forme di solidarietà e di cooperazione internazionale a favore dell'infanzia.

Sono aperti a tutti i cittadini del territorio regionale, a seconda del comune di residenza.

Gli operatori che operano nei Centri Adozione sono assistenti sociali, psicologi, amministrativi appositamente formati sulle tematiche dell'adozione, attraverso una formazione organizzata a livello nazionale dalla Commissione per le Adozione Internazionali e dalla Regione Toscana.

L'organizzazione prevede per la città di Firenze un punto unico per le attività amministrative in materia di adozione che permette di mantenere la verifica degli adempimenti istituzionali nei tempi previsti dalla legge. Il Centro è l'interlocutore con i Tribunali, gli Enti e la Commissione per le adozioni internazionali per tutti gli adempimenti istituzionali.

Rappresenta un punto unico di accesso per i cittadini dove possono trovare informazioni complete da parte di operatori pubblici appositamente formati.

Le coppie che si avvicinano all'adozione presso il Centro trovano un'accoglienza, un ascolto e un sostegno ad una decisione consapevole in un contesto non valutativo individuale e in gruppo dove stabiliscono significative relazioni che aiutano la coppia a sentirsi meno sola nelle fasi successive dell'attesa e dell'arrivo del bambino.

In particolare il Centro Adozioni offre a tutte le coppie aspiranti adottive:

- Informazioni telefoniche su tematiche relative all'adozione svolte da personale amministrativo e assistente sociale del Centro Adozioni di Firenze.
- Colloqui di accoglienza, di informazione e di approfondimento, individuali o di coppia, per conoscere le fasi del percorso, gli aspetti normativi, socio-educativi e psicologici dell'adozione; svolti da assistenti sociali del Centro Adozioni.
- Corsi di preparazione in gruppo, per approfondire e arricchire le conoscenze e sostenere scelte consapevoli svolti in collaborazione con i servizi socio-sanitari dell'area vasta.
- Incontri di gruppo con gli Enti Autorizzati per l'adozione internazionale (con coloro che hanno firmato un Protocollo d'intesa con la Regione Toscana) sia per illustrare l'attività svolta dagli enti stessi, sia per conoscere la normativa e l'organizzazione dei Paesi

stranieri, la realtà dei bambini provenienti dalle aree geografiche interessate, la situazione degli istituti e delle case-famiglia, i motivi dell'abbandono ecc.

Il Centro Adozioni inoltre garantisce supporto alle coppie durante tutto il percorso adottivo, attraverso colloqui ed incontri, e coordina le attività di sostegno alle famiglie che hanno adottato attraverso quattro gruppi di sostegno post-adottivo svolti in collaborazione con la ASL 10 di Firenze.

CENTRO AFFIDI

Il Centro Affidi del Comune di Firenze opera secondo i criteri individuati dalla normativa nazionale (in particolare la legge n. 184/1983, modificata con legge n.149/2001) e con modalità organizzative previste dalla normativa regionale (DCRT n. 384/1994 e DGRT n. 139/2006) e dal regolamento comunale (Del. n. 796/107/1991).

Secondo quanto previsto dalla normativa, i compiti del Centro Affidi sono i seguenti:

- promuovere occasioni di sensibilizzazione ed informazione sull'accoglienza e sull'affidamento familiare;
- recepire, conoscere e valutare la disponibilità delle persone interessate all'affidamento attraverso colloqui individuali e formazione di gruppo riguardo agli aspetti normativi, sociali e procedurali dell'affido;
- individuare, in collaborazione con i servizi sociali territoriali, la famiglia affidataria ritenuta più rispondente alla richiesta di risorsa dei servizi;
- mantenere un costante collegamento con il Servizio Sociale territoriale durante lo svolgimento del progetto di affido, concordando tempi e modalità delle verifiche con la famiglia d'origine del minore e con la famiglia affidataria;
- sostenere la famiglia affidataria prima, durante e dopo l'affidamento familiare.
- organizzare una banca dati per le famiglie affidatarie e una per i minori in affidamento;
- promuovere la formazione degli operatori, favorendo l'approfondimento e la riflessione della metodologia di lavoro;
- organizzare gruppi di sostegno alle famiglie che hanno in affidamento minori e, contemporaneamente, offrire ai bambini uno spazio ludico dove trascorrere del tempo in compagnia di educatori.

L'Ufficio "**Minori stranieri non accompagnati**", composto prevalentemente da personale Assistente Sociale si occupa della presa in carico dei minori, privi di riferimenti parentali, che si trovano soli sul territorio fiorentino e che necessitano di protezione e tutela.

I minori, accolti nei Centri di Pronto Accoglienza, vengono seguiti attraverso progetti individualizzati, inseriti in percorsi educativi e formativi e regolarizzati sui piani giuridico- legali.

Indicatori di risultato: Aumentare il numero di minori seguiti dai servizi comunali grazie all'apporto dei volontari nei servizi di accompagnamento o di supporto scolastico

Risultati attesi: incremento del 10%.

Destinatari diretti: minori in carico ai servizi sociali

Beneficiari indiretti: la famiglia e gli operatori comunali che possono garantire un migliore e più capillare servizio di assistenza sociale e tutta la comunità locale.

7) *Obiettivi del progetto:*

Obiettivo generale

Scopo del progetto è creare maggiore coesione sociale e aumentare il senso di appartenenza alla comunità locale.

Obiettivi generali per i volontari

Il progetto è pensato come un intervento di **educazione alla cittadinanza attiva** dei partecipanti, basato su principi fondamentali quali impegno civile, conoscenza del territorio e delle sue risorse, solidarietà e collaborazione, valorizzazione delle capacità personali e orientamento al miglioramento continuo.

Il progetto, inoltre, intende accrescere la capacità del volontario di orientarsi in un contesto organizzato, rendendolo consapevole della struttura organizzativa, dei processi lavorativi e decisionali, aumentando nel contempo la familiarità con attrezzature e strumenti di lavoro tipici (PC, periferiche, internet, posta elettronica, etc) della società dell'informazione.

Dal punto di vista delle competenze trasversali, l'obiettivo è di stimolare la capacità di comunicazione, di relazione e di lavoro di gruppo, promuovere la capacità di osservazione e lo spirito critico, il senso di responsabilità e l'orientamento al miglioramento continuo, l'auto-analisi e sviluppo delle proprie competenze.

Obiettivi specifici per tipologie di utenza:

AREA ANZIANI

L'obiettivo del progetto è quello di fornire un supporto ai servizi di assistenza sociale già attivati dagli uffici comunali a favore di anziani non autosufficienti completamente o parzialmente, finalizzati a:

- Mantenere l'anziano nel proprio contesto di vita favorendo la domiciliarità
- Ridurre il numero di ricoveri in centri residenziali
- Costruire attorno agli anziani, soprattutto se soli, reti relazionali stabili che rispondano ai loro bisogni materiali e immateriali
- Razionalizzare e ottimizzare la gestione quotidiana dell'anziano nel proprio contesto di vita tendendo a favorire una migliore domiciliarità;
- Favorire l'autonomia personale e l'autogestione nella quotidianità
- Ampliare i servizi di accompagnamento per bisogni e esigenze impellenti dell'anziano
- Sostenere le autonomie residue, le capacità relazionali e il bisogno di socializzazione al fine di evitare l'isolamento e la solitudine e migliorare la qualità della vita
- Organizzare uscite, occasioni di animazione e di incontro con coetanei residenti nel territorio
- Integrare e coinvolgere in iniziative sociali promosse nel territorio
- Consolidare la collaborazione tra le varie realtà associative degli anziani
- Sostenere la famiglia permettendo ai familiari di recuperare spazi personali e mantenere i propri interessi

Obiettivi specifici per i volontari:

I volontari avranno la possibilità di collaborare alla realizzazione degli obiettivi previsti, imparando a rapportarsi a soggetti con età totalmente diversa dalla loro, dai quali possono apprendere tanto traendo elementi di forza dal contatto con esperienze di sofferenza.

I volontari potranno prendere coscienza delle realtà sommerse esistenti riguardanti la terza età, collaborare per apportare miglioramenti ai servizi presenti sul territorio, sviluppare la capacità di lavorare in gruppo e a relazionarsi con le persone in difficoltà.

AREA MINORI

I destinatari degli interventi territoriali sono i minori nel loro contesto di vita familiare e di vita extra-familiare: scuole, ludoteche, biblioteche, luoghi sportivi.

L'obiettivo del progetto è favorire il potenziamento dei servizi in ambito territoriale rivolti ai minori e allo sviluppo del loro benessere, migliorare le dinamiche relazionali e di comunicazione nel contesto familiare e incentivare processi di partecipazione e di integrazione sociale.

Il progetto, quindi, è rivolto all'ampliamento delle attività di prevenzione che vedranno i volontari nella gestione di spazi aggregativi per favorire le opportunità di socializzazione e protagonismo giovanile (attività extrascolastiche, centri estivi, centri di aggregazione giovanile), e delle attività di assistenza per i minori con particolari problematiche sociali (quali ad esempio i minori stranieri).

Nel dettaglio gli obiettivi possono essere definiti come segue:

- promozione dell'integrazione sociale e lo sviluppo delle autonomie personali in relazione all'età dei soggetti;
- promozione di eventi/attività che garantiscano una piena socializzazione e la partecipazione attiva alla vita del gruppo;
- valorizzazione delle risorse dei singoli ragazzi nell'assumersi alcune responsabilità nei confronti della propria comunità;
- promozione di attività di sostegno e sviluppo dell'integrazione (scolastica ed extrascolastica) nel contesto sociale e territoriale con particolare attenzione alla collaborazioni tra servizi sociali e scolastici;
- valorizzazione e promozione del ruolo attivo dei bambini e degli adolescenti attraverso la partecipazione ad attività educative e socializzanti;
- diminuzione del disagio attraverso lo strumento dell'affidamento familiare o presso i centri di pronta accoglienza

Obiettivi specifici per i volontari

I volontari, nel relazionarsi con l'utenza specifica per la realizzazione degli obiettivi, avranno modo di sentirsi parte attiva della società, contribuendo al benessere dei minori di cui si occupano, imparando l'importanza della collaborazione e migliorando le capacità di lavoro in gruppo, sviluppando le competenze relazionali e di organizzazione.

AREA DISABILI

Il progetto si rivolge a disabili, minori e adulti e tende a supportare sia politiche di assistenza nell'ambito scolastico ed extrascolastico, sia politiche di sostegno nell'inserimento sociale e di sviluppo di capacità relazionali in modo da evitare l'emarginazione e favorire l'integrazione, offrendo anche un sollievo al nucleo familiare nelle attività di sostegno e di cura del disabile

Gli obiettivi di dettaglio sono:

- sostegno alla famiglia nelle diverse fasi della vita quotidiana;

- sostegno personalizzato domiciliare finalizzato al mantenimento o all'acquisizione di autonomia individuale del diversamente abile;
- sostegno ai familiari attraverso il supporto di operatori e volontari esterni al nucleo familiare;
- promozione delle attività di socializzazione ed interazione sociale;
- realizzazione di attività di sostegno allo sviluppo della vita indipendente a domicilio ed extradomicilio;
- ampliamento degli spazi di libertà e di autodeterminazione delle persone disabili attraverso attività nel tempo libero, iniziative di socializzazione e servizi di prossimità.

Obiettivi specifici per i volontari

I volontari, rapportandosi con persone diversamente abili e le loro difficoltà, traggono insegnamento e forza attraverso il contatto con esperienze di sofferenza. Il contatto umano porta allo sviluppo della consapevolezza della grandezza interiore che fa parte di ogni essere umano, indipendentemente dalle condizioni fisiche e psichiche. In questo modo i volontari si sentiranno parte attiva della società, potranno conoscere realtà sommerse riguardanti le disabilità e attivare le proprie risorse personali per migliorare i servizi esistenti sul territorio. Impulso notevole verrà dato alle capacità relazionali e di lavoro in gruppo.

AREA DISAGIO SOCIALE E MARGINALITA'

Il progetto è destinato a soggetti che vivono situazioni di difficoltà, disagio sociale e economico, che gravitano stabilmente sul territorio fiorentino, uomini e donne stranieri, comunitari e non-comunitari, ma anche italiani che non possiedono i requisiti necessari per una cosiddetta "presa in carico" e perciò non rientrano nell'immediato nei circuiti formali dell'assistenza.

Le azioni del progetto permettono di dare il via ad un programma articolato di interventi che dietro la responsabilità dei servizi sociali e assistenziali del territorio, ha le caratteristiche della ricerca-azione ed è teso ad innescare processi di sviluppo della comunità locale in tema di contrasto alla povertà ed inclusione sociale.

L'obiettivo è di favorire interventi fortemente mirati a dare risposte sistemiche secondo il principio del superamento dell'accoglienza sociale fine a se stessa e dell'affermazione della volontà, di investire sugli utenti e sulle loro potenzialità per superare la dipendenza assistenziale e la passività dei comportamenti.

Gli obiettivi specifici possono essere così definiti:

- creare una relazione di accoglienza significativa tra operatori (educatori, tirocinanti e volontari) e utenti, al fine di elaborare programmi di intervento individualizzati e centrati sui bisogni reali, primari o secondari, della persona senza tetto;
- supportare la realizzazione del servizio di accoglienza temporanea, non superiore a sei mesi, a persone con problemi di marginalità e prive di alloggi;
- promuovere l'ascolto, l'orientamento e la partecipazione degli ospiti, nell'ottica che prevede la valorizzazione delle capacità e delle potenzialità dei destinatari ed in un secondo momento, l'autogestione di alcuni servizi (ad esempio biblioteca e spazio di lettura);
- favorire il raggiungimento di obiettivi di autonomia e di responsabilizzazione degli ospiti con percorsi e azioni concordate con i Servizi Sociali;
- realizzare laboratori per il recupero delle capacità di base;
- definire progetti personalizzati di pre-formazione e formazione a lavoro che impegneranno i volontari delle associazioni, gli operatori delle

strutture di accoglienza e dei servizi (formazione, supervisione, sostegno psicologico, ecc.);

- promuovere la consapevolezza della comunità nel suo insieme (campagne di informazione e sensibilizzazione sui temi delle marginalità sociali, eventi, ecc.).

Ogni attività progettuale cerca di attivare le risorse degli ospiti, considerandone gli interessi e le potenzialità personali di cui ognuno è portatore, sperimentando una metodologia operativa fondata sulla costruzione di una relazione significativa.

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

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

Il progetto di impiego dei volontari nell'ambito dell'assistenza e della socializzazione è collegato con le attività integrate della Direzione Servizi Sociali e della Società della Salute Fiorentina.

FASE I – ATTIVITA' PROPEDEUTICHE E DI PIANIFICAZIONE

Durata: 1 mese

Attività:

- Attività a cura dell'Ufficio Servizio Civile:
 - informazione e sensibilizzazione dei potenziali volontari sul sistema di servizio civile, con la predisposizione di un piano di promozione e comunicazione, finalizzate alla raccolta del maggior numero di candidature
- A cura dell'ufficio di assegnazione del volontario:
 - analisi e conoscenza delle necessità della realtà territoriale di riferimento al fine di disporre di un quadro informativo, integrato da dati statistici socio-demografici, sui problemi e sui bisogni delle fasce di popolazione oggetto del progetto. Il complesso delle informazioni necessarie risulta deducibile dal "Profilo di salute della città di Firenze" che offre una visione articolata dell'insieme dei fattori capaci di influenzare il benessere complessivo delle persone e costituisce uno degli elementi fondanti per l'elaborazione del Piano Integrato di Salute, strumento di programmazione per la Società della Salute;
 - definizione e identificazione degli ambiti/aree d'intervento dei volontari e delle attività da espletare all'interno di ogni area sulla base di concetti cardine quali la personalizzazione degli interventi, la valorizzazione delle autonomie e delle capacità residue del singolo e dei nuclei familiari e il contrasto alla povertà, alla marginalità e all'isolamento sociale;
 - predisposizione e realizzazione di un'offerta formativa specifica con l'apporto diretto degli operatori pubblici in qualità di docenti, che mira alla preparazione e alla sensibilizzazione dei volontari nei confronti della relazione d'aiuto e del rapporto con le persone in difficoltà e in stato di bisogno;
 - identificazione delle figure professionali responsabili dell'attività dei volontari e referenti a livello degli specifici progetti d'intervento sulle persone.

Risultati attesi: pianificazione efficace delle attività per la realizzazione del progetto, predisposizione degli elementi fondamentali per la riuscita dell'iniziativa.

FASE II – SELEZIONE

Durata: 1 mese

- Attività a cura dell' Ufficio Servizio Civile:
 - raccolta delle candidature
 - costituzione della Commissione di Selezione
 - disamina dei requisiti d'ingresso
 - colloqui di selezione con i partecipanti finalizzati alla verifica delle motivazioni, attese/aspettative, esperienze pregresse dei candidati

Risultati attesi: individuazione del gruppo di volontari aventi le caratteristiche e motivazioni necessarie per portare avanti con successo il percorso di servizio civile come delineato in fase progettuale.

FASE III – ACCOGLIENZA E FORMAZIONE

Durata: 1 mese

Attività:

- Attività a cura dell'Ufficio Servizio Civile e di Caritas:
 - organizzazione e realizzazione delle attività di prima accoglienza e di formazione generale (42 ore alle quali si aggiungono le ore di formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana) rivolta a tutti i volontari che partecipano ai progetti gestiti dal Comune di Firenze.
- A cura dell'ufficio di assegnazione del volontario:
 - progettazione di dettaglio, organizzazione e gestione della formazione specifica che avrà carattere itinerante (72 ore complessive).

Risultati attesi: sviluppo nei volontari delle conoscenze e competenze necessarie per svolgere un consapevole percorso di servizio civile e operare efficacemente all'interno della sede di assegnazione. Sviluppo della motivazione e del coinvolgimento attivo del singolo partecipante, quale vero protagonista del proprio percorso. Socializzazione tra i partecipanti.

FASE IV – ASSEGNAZIONE

Durata: 15 giorni

Attività: assegnazione del volontario alle varie sedi di servizio descritte nel progetto sulla base delle competenze manifestate e delle predisposizione personale. L'assegnazione avviene di concerto tra l'Ufficio Servizio Civile e la Direzione Sicurezza Sociale.

Risultati attesi: garanzia di maggiore corrispondenza tra le caratteristiche/attese del volontario e la tipologia di servizio che andrà a svolgere.

FASE V – INSERIMENTO

Durata: 15 giorni

Attività a cura dell'organismo di assegnazione del volontario:

- gestione del processo di inserimento del volontario nel contesto di operatività;
- individuazione delle figure interne di riferimento per ciascun volontario per le attività di affiancamento;
- visita degli spazi in cui si realizzeranno le attività;
- incontri conoscitivi con il gruppo di lavoro.

Risultati attesi: maggiore efficacia del processo di inserimento, quale processo conoscitivo graduale finalizzato a fornire al volontario tutti quegli elementi e riferimenti operativi necessari per orientarsi efficacemente nel contesto lavorativo.

FASE VI - OPERATIVITA'

Durata: 10 mesi

Attività:

- A cura dell'ufficio di assegnazione del volontario:
 - incontri con gli OLP per l'illustrazione dello stato dell'arte e la programmazione delle attività nelle quali verrà coinvolto il volontario;
 - Individuazione degli obiettivi, dei tempi e metodi di lavoro;
 - definizione dei risultati da raggiungere;
 - attuazione del programma di attività e verifiche relative allo stato di avanzamento;
- A cura dell'Ufficio Servizio Civile:
supervisione delle attività, incontri di monitoraggio con il responsabile del monitoraggio, gli OLP e i volontari, somministrazione questionari.

Risultati attesi: effettuazione di un percorso di servizio civile soddisfacente per entrambe le parti, professionalizzante per il volontario e di servizio alla collettività.

FASE VII - VERIFICHE DEI RISULTATI E CHIUSURA DELLE ATTIVITA'

Durata: Ultimo mese del servizio civile

- a cura dell'Ufficio Servizio Civile: incontro finale di verifica, somministrazione questionari di gradimento
- a cura di Caritas: realizzazione processo di certificazione delle competenze, formazione auto-analisi delle competenze, rilascio della certificazione "Bilancio delle competenze".

Le attività previste, di seguito più approfonditamente dettagliate e ricondotte alle singole aree d'intervento, saranno attuate nei due livelli di residenzialità nei quali si esplica normalmente l'operatività del volontario, vale a dire:

- a livello domiciliare (cioè presso il luogo privilegiato di vita delle persone);
- a livello intermedio (cioè presso centri diurni, luoghi di aggregazione e socializzazione, strutture educative, sportive e di tempo libero).

8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività

| Numero | Professionalità | Elenco attività in cui è coinvolto |
|---------------|--------------------------------|---|
| 5 | Responsabili | Tutte le attività di progetto |
| 41 | Assistenti sociali | Area anziani |
| 32 | Assistenti sociali | Area minori |
| 9 | Assistenti sociali | Area marginalità |
| 16 | Assistenti sociali | Area disabili |
| 82 | Assistenti socio-assistenziali | Tutte le attività di progetto |
| 180 | Addetti socio-assistenziali | Tutte le attività di progetto |

8.3 *Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto*

I volontari svolgeranno il periodo di servizio civile presso la sede principale dei Servizi Integrati di Assistenza Sociale Territoriale (SIAST) di ogni Quartiere e presso alcuni dei Centri Sociali dei singoli quartieri che sono:

- Q 1- Centro Sociale Oltrarno in via Santa Monaca n.37
- Q 1- Centro Sociale San Iacopino in piazza Dalla Piccola n.6
- Q 2- Centro Sociale Bellariva- Oberdan in via Mannelli n.119
- Q 3- SIAST 3 in piazza Elia dalla Costa n.5
- Q 3- Centro Sociale Galluzzo in via Senese n.208
- Q 4- Centro Sociale Chiusi in via Chiusi n.4/2
- Q 5- SIAST 5 in via Lambruschini n.33
- Centro Sociale Castello, via Bini n.5/a
- Centro Sociale Le Piagge, via dell'Osteria

In essi operano le professionalità sociali (assistenti sociali) e amministrative impegnate a diversi livelli nella presa in carico dei soggetti che si trovano in situazione di bisogno e a rischio di emarginazione sociale. Sulla base della diagnosi sociale, la presa in carico dei soggetti interessati e la formulazione del progetto individuale può prevedere l'integrazione con altri operatori sanitari e associazioni di volontariato.

Il ruolo dei volontari sarà quello di fornire supporto e integrazione all'operato professionale delle figure sociali, che elaborano programmi d'intervento sulle persone e sui nuclei che si trovano in condizioni di bisogno, di povertà e a rischio di esclusione sociale.

Svolgeranno attività di compagnia presso il domicilio o di accompagnamento, al fine di migliorare la socializzazione e il reinserimento sociale degli utenti e, dunque, realizzando piani di aiuto personalizzato elaborati dagli operatori professionali di riferimento.

L'attività dei volontari dovrà essere costantemente verificata e monitorata valutandone l'impatto e le ricadute in termini sia di costruzione di una relazione con l'utente, sia di "risposte" di quest'ultimo alle sollecitazioni e agli interventi concreti messi in atto.

AREA ANZIANI

• **Assistenza domiciliare**

Il progetto si inserisce all'interno dell'attività di assistenza domiciliare agli anziani realizzate dai Servizi Integrati di Assistenza Sociale Territoriale dei singoli quartieri. Le attività in cui si esplica il servizio e nelle quali sarà inserito il volontario sono:

- compagnia presso il domicilio
- accompagnamento per passeggiate o per visite mediche, acquisto farmaci, spesa o disbrigo di commissioni varie
- accompagnamento degli anziani per la loro partecipazione ad attività ricreative, sociali, culturali organizzate nel contesto cittadino

• **Centri Diurni**

L'assistenza agli anziani si realizza anche attraverso un servizio di accoglienza diurna presso i centri diurni comunali

- L'Airone in via di S. Salvi n.12
- Le Rondini in via Modigliani n.184.

Il personale di servizio è composto da operatori comunali che svolgono le attività

socio-assistenziali e dagli educatori professionali del Consorzio Metropoli che si occupano dei servizi educativi e di animazione. Inoltre in ogni centro è presente la figura dell'OLP che si identifica con il responsabile della struttura, figura di coordinamento e supervisione. Settimanalmente si svolge una riunione di équipe nel corso della quale si discutono le problematiche emergenti e si concorda il programma delle attività e delle uscite per la settimana seguente. I centri funzionano tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì con orario 8/18,30 e offrono assistenza alla persona, servizio di parrucchiere e pedicure, servizi educativi e di animazione, trasporto, colazione, pranzo e merenda.

La presenza di un educatore professionale garantisce un approccio individuale e di gruppo, mirato a raggiungere l'obiettivo del mantenimento delle capacità residue e volto alla stimolazione di nuovi interessi, abilità, autonomie. Per ogni ospite viene steso un piano individualizzato d'intervento che prevede dettagliate modalità di attuazione e di verifica.

La giornata al centro è così scandita: dalle 8 alle 10, operatori e volontari, affiancano gli autisti dei pulmini per accompagnare gli anziani dal domicilio al centro diurno. Seguono: l'attività mattutina, il pranzo, un momento di riposo, l'attività del pomeriggio, la merenda e il riaccompagnamento a casa degli ospiti.

Le attività svolte spesso si differenziano per piccoli gruppi. Sono privilegiate le uscite sul territorio che si effettuano quasi quotidianamente: si può trattare di piccole gite al mercato o di visite brevi ai musei cittadini o ancora di passeggiate nei parchi ecc. Le attività interne sono varie e commisurate all'utenza presente come l'attività motoria, la musicoterapica, i laboratori teatrali e quelli di pittura, cucito, carta pesta ecc. volti a produrre elaborati legati agli eventi stagionali (primavera, Natale, Carnevale, festa della donna ecc.) ma sono presenti anche attività più ludiche come la tombola, il Memori e l'enigmistica che vengono proposti al gruppo insieme ad altri giochi più centrati a rinforzare le capacità mnestiche.

I volontari all'interno dei centri saranno impegnati in parte nel servizio di accompagnamento e nelle attività di socializzazione e laboratori già attivati. Inoltre, affiancati dall'educatore e in collaborazione con gli operatori addetti all'assistenza, si occuperanno di un piccolo progetto di animazione condotto in modo autonomo che comprende: la lettura giornaliera del quotidiano al gruppo degli ospiti, la creazione di un giornalino per ogni Centro e la raccolta delle informazioni relative alle risorse territoriali finalizzata alla stesura di una sorta di "Albo delle Risorse", strumento estremamente utile alla programmazione settimanale delle attività interne e esterne alla struttura.

- La lettura del quotidiano- permette un rapporto diretto con l'anziano che favorisce una conoscenza reciproca fra volontario e ospite più rapida, più individualizzata e più approfondita rispetto ad altri laboratori e rappresenta attività gradita sia all'ospite che al giovane volontario.
- Il giornalino- Si tratta di un laboratorio che attualmente riesce a fatica a realizzarsi una volta l'anno nonostante vi sia molto materiale prodotto all'interno dei centri: fotografie di feste e gite, riflessioni scritte individualmente o in gruppo dagli ospiti in relazione agli eventi cui hanno partecipato, testi che variano dai ricordi alle ricette, ai detti popolari. Si tratterebbe di raccogliere scegliere immagini e testi e comporre, su computer, utilizzando un semplice programma di scrittura e la scannerizzazione, quello che in gergo si definisce *menabò* e cioè la bozza del giornale di circa dieci pagine a colori che verrà in seguito stampato dalla tipografia del Comune con la quale il ragazzo terrà personalmente i contatti.
- Albo delle risorse territoriali- Si tratta di un semplice lavoro di ricerca da svolgersi sia tramite web che direttamente nel territorio volto a conoscere e catalogare le risorse presenti accessibili e utilizzabili proficuamente dagli ospiti del Centro diurno. Le risorse (per esempio: musei, giardini,

biblioteche, ristoranti, gruppi teatrali e cori volontari disponibili ad esibirsi all'interno dei centri ecc, ecc) verranno via via catalogate per maxi aree tramite schede approntate dalla Direzione. Sulle schede verrà riportato il recapito, i giorni di apertura, l'eventuale costo del biglietto, i servizi offerti, la presenza di barriere architettoniche ecc. Si tratta di una ricerca che oltre ad essere di grande utilità al centro darà la possibilità al volontario di conoscere e farsi conoscere da una moltitudine di strutture di vario genere.

AREA MINORI

Il progetto nasce con lo scopo di arricchire l'esperienza dei bambini seguiti dai SIAST attraverso figure di giovani capaci e disponibili ad affiancarli nello svolgimento delle attività quotidiane svolgendo funzioni tutoriali.

Ogni SIAST è dotato di operatori addetti all'area minori cui saranno affiancati i volontari che dopo la prima fase saranno impegnati direttamente in interventi delle seguenti tipologie:

- accompagnamento dei minori dalla propria casa alla scuola e viceversa;
- sostegno scolastico nelle ore pomeridiane presso il domicilio dei minori;
- accompagnamento e socializzazione in momenti extra-domiciliari (negozi, ludoteche, biblioteche, luoghi del tempo libero, centri sportivi);
- affiancamento degli educatori di strada e degli operatori di recupero e sostegno impegnati in modo specifico in interventi a favore di minori dei nuclei Rom.

I volontari saranno impegnati in attività di tutoraggio anche a favore di studenti con disabilità più o meno grave, difficoltà di apprendimento, disagio sociale, di recente immigrazione, per i quali la progettazione da parte della scuola di un intervento di supporto alla vita scolastica e sociale è condizione necessaria ai fini del successo formativo e di integrazione dello studente. Il percorso di affiancamento scolastico prevede che il volontario di servizio civile segua lo studente a lui affidato in tutto l'arco dell'anno scolastico. Tale attività può continuare nel periodo estivo quando il volontario svolgerà la funzione di tutor presso i centri estivi comunali dove il sostegno richiesto più che scolastico è di socializzazione.

Per quanto riguarda le attività del Centro Affidi e dell'Ufficio "Minori stranieri non accompagnati un volontario di servizio civile verrà impiegato per le seguenti attività:

- supporto alle attività di animazione effettuate da educatori e rivolte a minori in affidamento e adottati che, all'interno dello spazio gioco, svolgono attività ludiche mentre i genitori partecipano a gruppi di sostegno alla genitorialità (sabato mattina);
- attività di sostegno alle famiglie che hanno in affidamenti bambini finalizzate all'aiuto nell'accudimento dei minori (accompagnamento a scuola e a corsi sportivi, aiuto nei compiti);

AREA DISABILI

L'impiego dei volontari è finalizzato alla valorizzazione delle capacità emergenti di persone disabili attraverso la partecipazione a eventi e la frequentazione di luoghi per i quali è necessario l'accompagnamento.

Si prevedono differenti tipi di attività, alternate fra loro e che diversificano il ruolo dei volontari come sostegno e accompagnamento nel luogo di lavoro, di studio, nelle biblioteche, nei luoghi delle attività culturali o ludico-ricreative o compagnia anche presso il domicilio.

Talvolta è necessario un aiuto o sostituzione in azioni che le persone diversamente abili non sono in grado di portare avanti autonomamente (telefonate, appunti di lavoro, lettura, uso del computer, disbrigo di commissioni).

AREA DISAGIO E MARGINALITÀ

Nel Centro Polivalente "La Fenice" presso l'Albergo Popolare in via del Leone n. 35 il volontario partecipa a un articolato programma di interventi a favore delle persone a rischio di esclusione sociale che frequentano il Centro.

Sarà attivamente presente nei laboratori per attività di socializzazione e animazione, di formazione (corsi di italiano e di informatica di base), per interventi di sostegno psicologico in stretta collaborazione con gli operatori dell'ASP Educatorio della SS. Concezione detto il Fuligno.

A tutti è richiesta la disponibilità per il turno di mattina o per il turno pomeridiano.

- 9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*
- 10) *Numero posti con vitto e alloggio:*
- 11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*
- 12) *Numero posti con solo vitto:*
- 13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*
- 14) *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :*
- 15) *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

E' richiesta la disponibilità a un orario flessibile.

L'orario di sei ore al giorno è articolato nella fascia oraria tra le ore 7.30 e le 20.00 ed è concordato con l'operatore locale di progetto in base alle esigenze di servizio.

Il servizio può essere articolato parte in orario antimeridiano e parte in orario pomeridiano.

Eccezionalmente per esigenze di servizio (ad esempio per partecipazione a gite per accompagnamento di anziani o minori o disabili) è richiesta la disponibilità nei giorni festivi o oltre la fascia orario 7.30/20.00. Le ore in più saranno recuperate.

Per motivi di servizio è richiesta la disponibilità a spostamenti sul territorio, a missioni fuori Comune o temporanea modifica della sede di servizio.

Eccezionalmente i volontari possono essere impiegati presso altre sedi non coincidenti con la sede di attuazione del progetto al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto medesimo

E' richiesta la disponibilità alla guida di veicoli comunali per servizi di accompagnamento.

E' obbligatoria la partecipazione attiva ai momenti di formazione e monitoraggio.

Il volontario è tenuto a rispettare tutte le norme che regolano il lavoro della struttura in cui è inserito e il segreto d'ufficio, ad adeguarsi alle modalità di lavoro, ad un corretto rapporto con l'utenza e con i colleghi, ad attenersi alle disposizioni impartite dal referente operativo.

16) *Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:*

| N. | Sede di attuazione del progetto | Comune | Indirizzo | Cod. ident. sede | N. vol. per sede | Nominativi degli Operatori Locali di Progetto | | | Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato | | |
|----|--|---------|--------------------------------|------------------|------------------|---|-----------------|----------------------|--|-----------------|------------------|
| | | | | | | Cognome e nome | Data di nascita | C.F. | Cognom e e nome | Data di nascita | C.F. |
| 1 | Centro Sociale Oltrarno | FIRENZE | Via S. Monaca, 37 | 110826 | 3 | Nazzi Luca | 03/10/66 | NZZLCU66R03G70 2M | Mordini Marzia | 23/01/53 | MRDMRZ53A63D612L |
| 2 | P.O. Sias Q1 | FIRENZE | Piazza Santa Croce, 1 | 28460 | 3 | Mamone Giuliana | 23/03/69 | MMNGLN69C63F5 37X | Mordini Marzia | 23/01/53 | MRDMRZ53A63D612L |
| 3 | P.O. S.I.A.S.T. Q2 | FIRENZE | Via Gabriele D'Annunzio, 29 | 28471 | 2 | Ferretti Agnese | 25/08/72 | FRRGNS72M65D5 83N | Mordini Marzia | 23/01/53 | MRDMRZ53A63D612L |
| 4 | P.O. S.I.A.S.T. Q2 | FIRENZE | Via Gabriele D'Annunzio, 29 | 28471 | 2 | Cenci Rossella | 30/04/60 | CNCRSL60D70D 612N | Mordini Marzia | 23/01/53 | MRDMRZ53A63D612L |
| 5 | Centro Sociale Bellariva- Oberdan | FIRENZE | Via Mannelli 119 | 110824 | 2 | Lombardi Mariangela | 02/05/58 | LMBMNG58E42 G843Z | Mordini Marzia | 23/01/53 | MRDMRZ53A63D612L |
| 6 | Centro Sociale Bellariva- Oberdan | FIRENZE | Via Mannelli 119 | 110824 | 2 | Elena Lari | 17/11/63 | LRALNE63S57D 612D | Mordini Marzia | 23/01/53 | MRDMRZ53A63D612L |
| 7 | P.O. S.I.A.S.T. Q3 | FIRENZE | Piazza Elia Dalla Costa, 5 | 28457 | 3 | Salimbeni Chiara | 06/11/58 | SLMCHR58S46D61 2X | Mordini Marzia | 23/01/53 | MRDMRZ53A63D612L |
| 8 | Centro Diurno per anziani Le Rondini | FIRENZE | Via Modigliani, 184 | 110821 | 2 | Chirici Brunella | 09/05/60 | Chrbnl60e49d612 v | Mordini Marzia | 23/01/53 | MRDMRZ53A63D612L |
| 9 | P.O. S.I.A.S.T. Q4 | FIRENZE | Via delle Torri, 23 | 28465 | 3 | Putignano Silvia | 21/12/62 | PTGSLV62T61D61 2L | Mordini Marzia | 23/01/53 | MRDMRZ53A63D612L |

| | | | | | | | | | | | |
|----|--|---------|-------------------------|--------|---|-------------------------|----------|----------------------|-------------------|----------|------------------|
| | | | | | | | | | | | |
| 10 | P.O. S.I.A.S.T. Q4 | FIRENZE | Via delle Torri, 23 | 28465 | 2 | Locci Silvia | 10/06/66 | LCCSLV66H50D61 2S | Mordini Marzia | 23/01/53 | MRDMRZ53A63D612L |
| 11 | P.O. S.I.A.S.T. Q5 | FIRENZE | Via Lambruschini, 33 | 28474 | 2 | Carapelli Sara | 01/10/73 | CRPSRA73R41D61 2D | Mordini Marzia | 23/01/53 | MRDMRZ53A63D612L |
| 12 | P.O. S.I.A.S.T. Q5 | FIRENZE | Via Lambruschini, 33 | 28474 | 2 | Fattorini Daniela | 12/05/65 | FTTDNL65E52D61 2N | Mordini Marzia | 23/01/53 | MRDMRZ53A63D612L |
| 13 | P.O. S.I.A.S.T. Q5 | FIRENZE | Via Lambruschini, 33 | 28474 | 2 | Adamo Valentina | 08/04/66 | DMAVNT66D48F4 16F | Mordini Marzia | 23/01/53 | MRDMRZ53A63D612L |
| 14 | P.O. S.I.A.S.T. Q5 | FIRENZE | Via Lambruschini, 33 | 28474 | 2 | Brogi Cecilia | 04/01/57 | BRGCL57A54D61 2F | Mordini Marzia | 23/01/53 | MRDMRZ53A63D612L |
| 15 | Centro diurno per anziani Airone | FIRENZE | Via San Salvi, 12 | 28468 | 4 | Becciolini Giulietta | 17/05/54 | BCCGTT54E57H79 1X | Mordini Marzia | 23/01/53 | MRDMRZ53A63D612L |
| 16 | P.O. Promozione Sociale | FIRENZE | Via Palazzuolo, 12 | 64444 | 1 | Di Rocco Sandra | 19/12/62 | DRCSDR62T59D6 12W | Mordini Marzia | 23/01/53 | MRDMRZ53A63D612L |
| 17 | Albergo Popolare Centro La Fenice | FIRENZE | Via Della Chiesa, 66 | 110816 | 1 | Vannini Cristina | 15/01/68 | VNNCST68A 55D612M | Mordini Marzia | 23/01/53 | MRDMRZ53A63D612L |

17) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:*

Con la pubblicazione del bando il Comune di Firenze intende realizzare la seguente campagna promozionale finalizzata alla pubblicizzazione dei progetti approvati:

- Pubblicazione di tutti i progetti e del bando di selezione sul sito internet www.comune.fi.it. La pubblicazione durerà dall'apertura del bando fino alla sua chiusura per trenta giorni. Inoltre sulla rete civica dell'ente esiste un link che permette agli interessati di trarre in ogni momento tutte le informazioni utili sul servizio civile.
- comunicati stampa e inserzioni su alcuni giornali locali dalla pubblicazione del bando alla sua chiusura per trenta giorni;
- campagna radio sulle frequenze Lady Radio, Controradio, Radio Toscana Network, Novaradio che iniziano con la pubblicazione del bando sul sito dell'U.N.S.C. fino alla sua chiusura per trenta giorni;
- locandine, manifesti e depliant informativi collocati nei principali punti informativi dell'Amministrazione Comunale, negli autobus ATAF, nei Centri per l'Impiego, negli Informagiovani, nei centri/associazioni giovanili, nelle facoltà universitarie dell'Ateneo Fiorentino, nelle mense universitarie e in ogni altro centro di aggregazione;
- realizzazione di stand informativi in occasione di particolari eventi/iniziative rivolte anche ad un pubblico giovanile. Citiamo la Festa della Donna (mese di marzo), la rassegna Terra Futura (mesi di aprile/maggio), la Festa della Toscana (mese di novembre);

L'articolata campagna di diffusione e di promozione del progetto prevede un monte ore superiore di gran lunga alle 40 ore

18) *Criteri e modalità di selezione dei volontari:*

La selezione dei candidati viene effettuata da una commissione appositamente costituita da due referenti dell'Ufficio Servizio Civile e da un referente dello specifico progetto che valuta i titoli e sottopone a colloquio i volontari, adottando i criteri stabiliti dall'U.N.S.C. e approvati dal Direttore Generale con decreto n.173/2009.

19) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

Si

Caritas Italiana

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

Il Comune di Firenze ha affidato all'ente di I classe CARITAS ITALIANA (codice **NZ01752**), un sistema di monitoraggio interno che è stato strutturato in modo da verificare il livello di soddisfazione di tutte le componenti (con particolare riferimento al volontario) coinvolte nello svolgimento del progetto di servizio civile e in modo da valutare il raggiungimento degli obiettivi dichiarati (vedi d.d. 7776 del

30/08/2012). L'obiettivo principale è quello di aumentare l'efficacia e l'efficienza del servizio, individuando le situazioni critiche che possono verificarsi nel corso dell'esperienza e definendo soluzioni adeguate. Ulteriore finalità è rappresentata dall'individuazione di strategie specifiche di miglioramento globale del servizio civile per gli anni successivi.

In fase di avvio del progetto sarà definito un piano di monitoraggio di dettaglio per verificare l'attuazione del piano, analizzare ed elaborare i dati raccolti al termine dell'attività, anche in vista del miglioramento generalizzato del sistema di servizio civile.

I soggetti coinvolti nel sistema di monitoraggio sono il responsabile del monitoraggio gli Operatori Locali di Progetto e i volontari.

Gli strumenti utilizzati dal sistema di monitoraggio sono:

- incontri strutturati di monitoraggio, finalizzati all'individuazione, analisi e soluzione delle criticità emerse;
- somministrazione di questionari;
- elaborazione di schede di valutazione.

Il Sistema di Monitoraggio prevede tre livelli di indagine:

1. Livello di soddisfazione dei volontari;
2. Attività svolte dall'OLP;
3. Valutazione dell'attività dei volontari da parte dell'OLP

I dati raccolti confluiranno in un report finale di monitoraggio.

1) MONITORAGGIO LIVELLO DI SODDISFAZIONE VOLONTARI

Il monitoraggio in itinere si svolge attraverso sei incontri di sei ore che si svolgono presso la sede dell'Ufficio Servizio Civile.

Gli incontri sono obbligatori e coordinati dal responsabile del monitoraggio dell'Ente e sono centrati sulla discussione in aula di tutte le problematiche emerse durante il servizio.

Su indicazione dei volontari o in riferimento a quanto emerso durante la riunione, inoltre, vengono organizzati incontri a tema, finalizzati ad affrontare particolari criticità o necessità di approfondimento, eventualmente alla presenza di esperti di settore.

Il livello di soddisfazione dei volontari verrà monitorato attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento, tre volte durante l'arco di svolgimento del servizio civile (alla conclusione del primo trimestre, del secondo trimestre e al termine delle attività).

Il questionario, strutturato secondo le tecniche della ricerca quantitativa e sottoposto a tutti i volontari, indagherà i seguenti items, utilizzando una scala che va da 1 (minimo accordo) a 5 (massimo accordo):

- attinenza dell'attività svolta rispetto al progetto per il quale il volontario è stato selezionato
- Qualità e frequenza dei rapporti con gli utenti
- Utilità del servizio alla cittadinanza
- Rispondenza del servizio alle aspettative

- Utilità del servizio in una prospettiva di sviluppo professionale
- Qualità del clima interno
- Efficienza dell'organizzazione del lavoro
- Qualità dei rapporti con l'OLP
- Livello di disponibilità dell'OLP
- Qualità dei rapporti con l'Ufficio Servizio Civile
- Livello di coinvolgimento e motivazione

La seconda parte del questionario è dedicata ai commenti liberi riguardanti:

- considerazioni personali sull'attività svolta
- suggerimenti per il miglioramento delle attività di servizio civile.

2) MONITORAGGIO ATTIVITA' OLP

Si prevedono sei incontri nell'arco dell'anno, condotte dal responsabile del monitoraggio, con l'obiettivo di monitorare le seguenti attività:

- Pianificazione delle azioni previste
- Individuazione di aree di sviluppo
- Realizzazione di specifiche fasi progettuali
- Stato di attuazione del progetto
- Raggiungimento degli obiettivi quantitativi e qualitativi
- Problemi e criticità

Nell'ultimo mese viene effettuato un incontro di verifica finale al termine del quale il responsabile del monitoraggio elabora un documento in cui vengono messi in evidenza:

- Il raggiungimento degli obiettivi prefissati
- Le azioni previste comparate con quelle realizzate
- I nodi critici
- Le risorse impiegate
- I dati dei questionari somministrati

All'OLP, inoltre, verrà somministrato un questionario (alla conclusione del primo semestre e alla conclusione delle attività) che indagherà sui seguenti items:

- Utilità del ruolo svolto in relazione all'attività professionale?
- Risposta alle attese iniziali
- Ore settimanali dedicate ai volontari
- La presenza dei volontari quanto ha portato qualcosa di nuovo nella tua attività?
- Qualità dei rapporti con i volontari
- Qualità dei rapporti con l'Ufficio Servizio Civile
- Qualità dei rapporti con le diverse figure coinvolte nel servizio civile
- Livelli di criticità riscontrati
- Qualità/tempi di risposta alle criticità emerse

La seconda parte del questionario è dedicata ai commenti liberi riguardanti:

- considerazioni personali sull'attività svolta
- suggerimenti per il miglioramento delle attività di servizio civile.

3) MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELL'ATTIVITA' PRESTATATA DAI VOLONTARI

La valutazione delle attività prestate dal volontario viene effettuata dall'OLP in tre diversi momenti del servizio (alla conclusione del primo trimestre, alla conclusione del secondo trimestre e al termine delle attività).

A tal fine viene somministrato un questionario, utilizzando un criterio di assegnazione di punteggi da 1 a 10, che indagherà sui seguenti aspetti:

- Puntualità
- Spirito di iniziativa e autonomia operativa
- Capacità organizzativa del proprio lavoro
- Capacità di adattamento a situazioni diverse da quelle previste
- Capacità di risoluzione dei problemi
- Capacità di comunicazione e di lavorare in gruppo
- Livelli di competenza raggiunti

Inoltre per quanto concerne il monitoraggio, la verifica e la valutazione dell'esperienza dei volontari in servizio civile si prevedono alcuni momenti di incontro con tutti i giovani partecipanti al progetto:

- . incontro di metà servizio (al 5°-6° mese) di alcune giornate;
- . incontri periodici (quindicinali o mensili) di alcune ore ciascuno;
- . incontro di fine servizio (al 12° mese) di alcune giornate residenziali;

Durante gli incontri verranno proposte attività di gruppo finalizzate alla verifica e alla rilettura dell'esperienza. Durante gli stessi momenti a metà e a fine servizio, verrà distribuito un questionario come previsto dal sistema di monitoraggio accreditato.

21) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

Si

Caritas Italiana

22) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

In riferimento alle attività previste è richiesta capacità di relazione con persone che vivono una condizione di forte marginalità alla quale spesso si associano problematiche sociali e sanitarie (alcolismo, dipendenza da sostanze), capacità di comprendere il contesto socio-culturale in cui si dovrà operare, capacità di assumere le responsabilità del ruolo

23) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

Il progetto prevede l'impiego di risorse finanziarie aggiuntive destinate:

1. alla copertura della quota-parte che il personale dipendente di cui alla voce 8.2 dedica al progetto;
2. alle attività di formazione specifica previste alla voce 39 e 40;

3. alle risorse tecniche e strumentali dedicate al progetto previste alla voce 25;
 4. alle attività di promozione di cui alla voce 17;
 secondo la seguente ripartizione:

| Voci di spesa in quota parte del personale retribuito (cfr voce 8.2) | Risorse finanziarie |
|--|----------------------------|
| Quota parte di operatori ed educatori qualificati al 15% dei loro costi | 24.500,00€ |
| Totale spesa | 24.500,00€ |
| | |
| Voci di spesa formazione specifica voce 39 e 40 | Risorse finanziarie |
| Docenti , Sale incontri, Materiale didattico, materiale di documentazione | 2.800,00€ |
| Totale spesa | 2.800,00€ |
| | |
| Voci di spesa risorse tecniche e strumentali (come da voce 25) | Risorse finanziarie |
| Cancelleria, Automezzi, sussidi didattici e informatici | 5.500,00€ |
| Totale spesa | 5.500,00€ |
| | |
| Voci di spesa promozione del progetto (come da voce 17) | Risorse finanziarie |
| Campi di servizio, Pieghevoli locandine, Partecipazione giornate nazionali del servizio civile | 5.500,00 € |
| Totale spesa | 5.500,00 € |
| | |
| TOTALE RISORSE FINANZIARIE AGGIUNTIVE: | 38.300,00€ |

24) *Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):*

Il progetto si realizza anche grazie alla professionalità di neuropsichiatri, riabilitatori, infermieri, medici specialisti, educatori, che svolgono, assieme ai Servizi Sociali, il ruolo di elaborazione, applicazione e verifica dei progetti individuali di intervento sulla persona che i volontari concorrono a rendere operativi con la loro attività.

Si allega inoltre lettera di sostegno al progetto della Cooperativa il Cenacolo (prot. 137992/12)

25) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:*

Le risorse tecniche e strumentali richieste per la realizzazione del progetto sono quelle generalmente in uso per le attività di ufficio, di formazione e di diffusione delle informazioni: spazi e arredi idonei al lavoro, aule di formazione, postazioni di lavoro, attrezzature e sistemi informatici e telematici multimediali, supporti didattici e materiale informativo. Tutte le risorse necessarie sia alle fasi di formazione generale e specifica sia alla realizzazione delle attività di servizio saranno messe a disposizione dei volontari con modalità e tempi differenti a seconda delle sedi coinvolte e delle specifiche azioni del progetto.

| CODICE E TITOLO ATTIVITÀ | RISORSE TECNICHE E STRUMENTALI |
|--|--|
| Accoglienza utenti | Strumentazione per la realizzazione di colloqui di prima conoscenza e di approfondimento con gli utenti: - stanza arredata per colloqui (scrivania, sedie, quadri, piante decorative, tappeto, ...) Strumentazione per attività di sportello telefonico informativo: - stanza arredata ad ufficio; - apparecchio telefonico; - apparecchio fax. |
| Presenza in carico degli utenti | Materiale per l'approfondimento: testi, libri, riviste per lo studio personale degli operatori |
| Visite a domicilio degli utenti | Mezzi di proprietà comunale (auto e biciclette): spese per manutenzione mezzi e benzina |
| FORMAZIONE GENERALE | Strumentazione per incontri di formazione: - n° 1 aula per attività formativa; - lavagna a fogli mobili; - lavagna luminosa; - videoproiettore con lettore DVD. - n° 2 videoproiettori e n° 2 lettori DVD; - stereo ed impianto voce. Materiale didattico: cancelleria, sussidi |

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) Eventuali crediti formativi riconosciuti:

L'Università degli Studi di Firenze, con lettera prot.482 del 04/01/2005, ha recepito la nota n. 2626 del 09.07.04 del Ministro dell'Istruzione, dell'Università e delle Ricerche e, pertanto, riconosce agli studenti universitari in servizio civile crediti formativi universitari fino a un massimo di 18 complessivamente, nell'ambito delle attività di cui alle lett. d e f dell'art.10 D.M. 509/99

27) Eventuali tirocini riconosciuti :

In relazione alla **Convenzione di Tirocinio di Formazione e Orientamento del 24.05.02** tra il Comune di Firenze e l'Università degli Studi di Firenze, ogni facoltà dell'Università degli Studi di Firenze riconosce il servizio civile volontario come attività di tirocinio ai fini del conseguimento della laurea.

28) *Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:*

Il Servizio Civile aiuterà il volontario a migliorare la conoscenza del valore delle persone, a riflettere sulla centralità della figura umana e sui concetti di dignità di ogni cittadino.

A conclusione del progetto si ritiene che i volontari abbiano acquisito le seguenti competenze:

Competenze di base

Essere in grado di:

- Utilizzare in modo consapevole il PC e i principali software informatici
- Analizzare, elaborare, rappresentare dati e informazioni
- Gestire la posta e i contatti in rete
- Effettuare ricerche anche complesse di informazioni, documenti ed opportunità sul web
- Individuare le caratteristiche del settore in cui opera l'organismo/ente ospitante, i servizi e l'utenza di riferimento
- Descrivere i principali elementi organizzativi che definiscono dell'ente/organismo ospitante
- Definire le principali funzioni organizzative dell'azienda/organizzazione ospitante
- Riconoscere e applicare le regole osservate nel contesto di riferimento: linguaggio, atteggiamento, rispetto degli orari e altre norme comportamentali;
- Agire in vista dell'ottimizzazione dei temi, dei mezzi e risorse a disposizione;
- Applicare i principi fondamentali della prevenzione e collaborare al mantenimento delle condizioni di sicurezza sul luogo di lavoro

Competenze tecnico professionali

Essere in grado di:

- Riconoscere le diverse tipologie di utenza e i bisogni che le caratterizzano
- Analizzare e definire le esigenze dell'utente individuando le azioni/soluzioni adeguate
- Partecipare alla elaborazione di un progetto di intervento
- Prestare attività di sostegno/accompagnamento/assistenza agli utenti in stato di disagio fisico e mentale, in base ai bisogni individuali, a domicilio o extradomicilio
- Supportare l'organizzazione e la gestione di momenti di animazione/socializzazione e dei laboratori didattici/ricreativi
- Stimolare il coinvolgimento, la partecipazione e la socializzazione degli utenti
- Gestire la relazione con l'utente
- Ricercare eventi ludico-ricreativi sul territorio da proporre all'utenza
- Individuare le situazioni in cui è necessario rivolgersi e chiedere sostegno alla figura professionale competente
- Gestire le relazioni con i diversi servizi presenti nel territorio
- Utilizzare tecniche di ascolto attivo

Competenze Trasversali

Essere in grado di:

- Adottare stili e strategie comunicative differenziate, adeguate al contesto e agli scopi della comunicazione, anche in vista della risoluzione di problemi comunicativi

- Lavorare in gruppo per affrontare problemi, progettare soluzioni, produrre risultati collettivi
- Assumere un atteggiamento collaborativo e disponibile
- Agire in modo da ottimizzare i tempi e i costi
- Svolgere i propri compiti con correttezza ed riservatezza
- Prestare attenzione al livello di precisione e di qualità del lavoro svolto
- Avere sensibilità per le esigenze del cliente/utente finale
- Potenziare l'autoapprendimento, migliorando le proprie competenze e prestazioni lavorative
- Affrontare e risolvere problemi ovvero pianificare strategie di azione per fronteggiare situazioni e risolvere problemi di diversa natura tenendo conto delle logiche di contesto
- Adattarsi alle situazioni differenti da quelle previste mostrando flessibilità e spirito propositivo anche in condizioni non routinarie
- Esprimere capacità di osservazione/sintesi per focalizzare le problematiche e rapportarle in maniera puntuale a chi prende le decisioni

SISTEMA DI RILEVAZIONE E CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE ACQUISITE

L'Ufficio Servizio Civile ha elaborato, in collaborazione con Caritas Italiana un sistema di certificazione/riconoscimento delle competenze in uscita che tenga in considerazione le attività svolte dal volontario e le abilità sviluppate durante il servizio civile

Il sistema prevede la realizzazione delle seguenti fasi:

Fase I – Somministrazione questionario in entrata

Il questionario di auto-analisi si basa su una piattaforma di competenze che il volontario dovrebbe possedere al termine dell'esperienza di servizio civile, costruita prendendo in considerazione le attività previste dal progetto. Le tipologie di competenza cui si fa riferimento sono tre:

- Le competenze di base, intese come i saperi minimi e abilità fondamentali per l'accesso al mercato del lavoro e per l'aumento del proprio livello di occupabilità;
- le competenze tecnico-professionali costituite dalle abilità tecniche che caratterizzano la specifica attività svolta durante il servizio civile e il processo lavorativo in cui si è stati inseriti;
- le competenze trasversali, relative ai comportamenti e agli atteggiamenti sul lavoro, non legati ad uno specifico contesto professionale, che consentano di fornire prestazioni lavorative più efficaci.

Compilando il questionario in entrata viene chiesto al volontario di indicare per ogni competenza la misura in cui ritiene di possedere quella specifica competenza.

I risultati del questionario avranno due differenti tipologie di utilizzatori:

- l'Ufficio Servizio Civile e l'OLP per la progettazione di dettaglio delle attività di formazione e per impostare un efficace inserimento lavorativo;
- gli esperti di bilancio delle competenze per misurare lo scarto tra le competenze dichiarate in entrata e le competenze dichiarate in uscita nel momento in cui verrà riproposto il questionario al termine del servizio civile.

Fase 2 – Formazione

Alla conclusione del servizio civile si prevede l'effettuazione di una giornata di

formazione (4 ore), condotta da un docente- facilitatore esperto, focalizzata sull'autoanalisi delle competenze, il potenziamento dell'autoapprendimento, l'utilizzo di tecniche per il riconoscimento e la valorizzazione delle capacità/abilità acquisite (anche di ordine relazionale) in modo da aumentarne la spendibilità nel mondo del lavoro. L'obiettivo è far sì che il volontario abbia piena consapevolezza del percorso effettuato e sia in grado di capitalizzare al meglio l'esperienza compiuta, supportato dal docente incaricato di facilitare questo processo. Al termine della giornata di formazione viene somministrato il questionario di auto-analisi delle competenze.

Fase 3 – Somministrazione questionario in uscita

Il questionario somministrato nella fase I viene riproposto ai volontari con qualche modifica. La modifica consiste nell'utilizzo di un ulteriore elemento di indagine. Per ogni competenza, infatti, viene chiesto di indicare, oltre la misura in cui ritiene di aver acquisito quella specifica competenza, anche la significatività (rilevanza, spendibilità) attribuita alla stessa in relazione al proprio progetto di sviluppo personale/professionale. Tale doppio canale di acquisizione di dati permette di definire oltre ai livelli di competenze, le aree di miglioramento su cui il volontario potrà intervenire in futuro.

Fase 4 – Analisi delle schede di valutazione

I risultati del questionario di auto-analisi verranno letti congiuntamente alle schede di valutazione dell'operato del volontario compilate a cura dell'OLP, al quale eventualmente potranno essere richieste integrazioni e specificazioni.

Fase 5 – Colloqui con i volontari

Gli esperti di bilancio delle competenze effettueranno incontri di verifica (2 ore) e condivisione dei risultati con i volontari che hanno effettuato il test. L'obiettivo è commentare insieme al volontario il quadro emerso dal test, ripercorrere il percorso effettuato, valutare eventuali incongruenze emerse e giungere alla definizione della piattaforma di competenze acquisite.

Fase 6 – Dichiarazione delle competenze

La fase finale prevede l'elaborazione di matrice sintetica e la dichiarazione di competenze che potrà essere utilizzata e valorizzata dal volontario all'interno del proprio curriculum vitae (i volontari verranno invitati a utilizzare il format di CV europeo).

Formazione generale dei volontari

29) Sede di realizzazione:

Il corso di formazione generale viene svolto presso il Comune di Firenze, Ufficio Servizio Civile via Palazzuolo n.12.

30) Modalità di attuazione:

Il corso è progettato e coordinato da Caritas Italiana e prevede la partecipazione di formatori dipendenti comunali accreditati presso l'U.N.S.C.
Il programma prevede anche la collaborazione di docenti interni all'Ente, qualificati nelle diverse materie trattate e di docenti esterni esperti.

31) *Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio:*

Si

Caritas Italiana

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

A partire dai contenuti previsti per la formazione generale nella circolare "Linee guida per la formazione generale dei volontari", ed il sistema di formazione verificato in sede di accreditamento, il percorso di formazione generale si attua con le seguenti tecniche e metodologie.

Metodologia

Per ogni obiettivo formativo viene considerato:

- la coscientizzazione: essere/divenire consapevoli di sé, dell'altro, del mondo
- dalla conoscenza della realtà al saper comunicare la realtà
- dal sapere di essere nella realtà al saper stare nella realtà
- dal saper fare al saper fare delle scelte
- dallo stare insieme al cooperare

ed in relazione a questi livelli la dimensione:

- individuale della persona
- la famiglia, il gruppo, la comunità di appartenenza
- la società, il mondo

attraverso:

- lezioni frontali (almeno il 50% del monte ore complessivo)
- elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, simulazioni, lavori in gruppo e riflessioni personali (almeno il 20% del monte ore complessivo)
- testimonianze e/o visite ad esperienze significative

Articolazione della proposta di formazione previste;

totale nei primi cinque mesi dall'avvio del progetto: 42 ore.

La proposta è articolata in un percorso di formazione caratterizzato da:

- **corso di inizio servizio** di alcune giornate nel primo mese di servizio.
- **incontri di formazione permanente** di alcune ore o al massimo di 1-2 giornate ciascuno.

Inoltre durante i momenti di verifica di metà e fine servizio e periodici dal 5° al 12° mese (vedi il piano di monitoraggio interno descritto alla voce 21), verranno proposti anche degli approfondimenti tematici a partire dalla verifica dell'esperienza svolta nell'incontro di monitoraggio.

Numero verifiche previste e relativi strumenti utilizzati anche per la

misurazione dei livelli di apprendimento raggiunti;

Nella fase di accesso al servizio: verifica attraverso scheda conforme a livello nazionale per la valutazione del tirocinio osservativo e del successivo tirocinio pratico.

Durante il servizio civile: valutazione attraverso scheda di verifica a conclusione dei singoli moduli formativi. Successive condivisioni e confronti in gruppo.

1. metodologie innovative di formazione.

Durante la formazione i docenti utilizzeranno metodologie finalizzate a stimolare la partecipazione attiva, evitando il più possibile la lezione frontale di tipo classico. Le metodologie didattiche quindi saranno di natura partecipativa ed esperienziale quali esercitazioni di gruppo, simulazioni, analisi di casi, dibattiti, confronti e condivisione di esperienze.

2. ruolo attivo dei volontari

Durante le attività di formazione verranno utilizzate metodologie aventi carattere aperto con l'obiettivo di favorire il più possibile il coinvolgimento e la partecipazione dei volontari, di esaltare le forme di interazione e di comunicazione tra corsisti, tra corsisti e docenti. La creazione di "reti di interazione e di scambio" costituisce, infatti, un supporto fondamentale per l'ottimizzazione del processo di apprendimento.

3. ruolo attivo dei gruppi di lavoro

I gruppi di lavoro sono intesi sia come rete di collegamenti funzionale al raggiungimento degli obiettivi formativi, sia come situazione di apprendimento individuale. L'assunto di base è che il lavoro di gruppo rappresenta la variabile strategica per la gestione delle complessità insite nel contesto di riferimento, per la rilevazione dei problemi specifici e la ricerca delle soluzioni più adeguate. Il gruppo rappresenta un luogo privilegiato per lo sviluppo di apprendimento individuale e collettivo in quanto consente la discussione, lo scambio intersoggettivo, il trasferimento di esperienze e competenze. Il gruppo di lavoro, inoltre, agisce da stimolo sui livelli di motivazione e sull'orientamento al miglioramento continuo.

33) *Contenuti della formazione:*

A partire dai contenuti previsti per la formazione generale nella circolare "*Linee guida per la formazione generale dei volontari*", ed il sistema di formazione verificato dall'UNSC in sede di accreditamento, si propone:

La formazione generale è attuata direttamente dall'Ufficio Servizio Civile del Comune di Firenze che si avvale di relatori/docenti interni ed esterni all'ente. E' articolata in sei giornate formative, alle quali devono partecipare obbligatoriamente tutti i volontari, ha lo scopo di trasmettere ai volontari una maggiore conoscenza e consapevolezza relativamente al sistema del Servizio Civile, della sua storia ed evoluzione nel tempo, dei principi che lo caratterizzano, le sue sfaccettature sociali e culturali.

Obiettivo primario della formazione generale è l'incremento della consapevolezza dell'importanza dell'essere cittadini attivi, con preciso riferimento alle finalità di formazione civica, sociale, culturale e professionale dei volontari

FORMAZIONE GENERALE SERVIZIO CIVILE NAZIONALE

PRIMA GIORNATA - MODULO 6 ORE

SERVIZIO CIVILE E COMUNE DI FIRENZE

Saluto del Direttore Servizi Sociali Comune di Firenze

IL LAVORO PER PROGETTI

ACCOGLIENZA E INTRODUZIONE

Sergio Dell'Olio – Coordinatore Formazione Servizio Civile Comune di Firenze

PRESENTAZIONE DELL'ENTE

ORGANIZZAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Franca Ceccatelli – Ufficio Segreteria Generale Comune di Firenze

LA NORMATIVA VIGENTE E LA CARTA DI IMPEGNO ETICO

DIRITTI E DOVERI DEL VOLONTARIO DEL SERVIZIO CIVILE

ORDINAMENTO E NORMATIVA DEL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE

Monica Matini - Responsabile A.O.C. Servizio Civile/Servizio Volontario Europeo Comune di Firenze

SECONDA GIORNATA- MODULO 8 ORE

LA SOLIDARIETA' E LE FORME DI CITTADINANZA

COMUNE DI FIRENZE E VOLONTARIATO: UNA SINERGIA CONSOLIDATA

Assessore al Terzo Settore Comune di Firenze

LA SOLIDARIETA' E LE FORME DI CITTADINANZA

SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO E PROMOZIONE SOCIALE

Marzia Mordini – Responsabile P.O. Promozione Sociale Comune di Firenze

L'IDENTITA' DEL GRUPPO IN FORMAZIONE

COME VA LA VITA? DUE CHIACCHIERE SU FELICITA' ED INFELICITA'

Sergio Dell'Olio – Coordinatore Formazione Servizio Civile Comune di Firenze

PAUSA PRANZO

LA DIFESA CIVILE NON ARMATA E NONVIOLENTA

ESSERE PACIFICI 1 – INTERVENTI/DIBATTITO

Severino Saccardi – *Direttore della rivista "Testimonianze"*

TERZA GIORNATA- MODULO 8 ORE

L'IDENTITA' DEL GRUPPO IN FORMAZIONE

BRAINSTORMING: esperienze di volontariato dei presenti
incontro con i volontari che hanno prestato servizio nei vari
settori del Comune di Firenze

Conduttore: Sergio Dell'Olio – *Coordinatore Formazione Servizio Civile Comune di Firenze*

*DALL'OBIEZIONE DI COSCIENZA AL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE:
EVOLUZIONE STORICA, AFFINITA' E DIFFERENZE TRA LE DUE REALTA'*

IL DOVERE DI DIFESA DELLA PATRIA

SERVIZIO CIVILE NAZIONALE, ASSOCIAZIONISMO E VOLONTARIATO

FARE VOLONTARIATO / STORIA DELL'OBIEZIONE DI COSCIENZA

Grazia Bellini – *Coordinatrice Nazionale della Tavola della Pace*

AntonGiulio Barbaro – *Esperto di Ordinamento e Storia dell'obiezione di coscienza*

DIBATTITO CON I RELATORI E I VOLONTARI

PAUSA PRANZO

L'IDENTITA' DEL GRUPPO IN FORMAZIONE

REL/AZIONI UMANE

Maria Rosaria De Maria – *Psicologa, ASL 10 di Firenze*

DIBATTITO

QUARTA GIORNATA- MODULO 8 ORE

LA PROTEZIONE CIVILE

VIVERE L'AMBIENTE / UN AMBIENTE DA VIVERE

Fausto Ferruzza – *Direttore Regionale Legambiente*

LA SOLIDARIETA' E LE FORME DI CITTADINANZA

PARTECIPAZIONE ATTIVA ALLA SOCIETA' CIVILE

Nedo Baracani – *Docente di Sociologia della Devianza e del Lavoro - Università degli Studi di Firenze*

DIBATTITO

PAUSA PRANZO

LA DIFESA CIVILE NON ARMATA E NONVIOLENTA

ESSERE PACIFICI 2

Domenico Maselli – *Docente di Storia del Cristianesimo e delle Religioni - Università degli Studi di Firenze*

DIBATTITO

QUINTA GIORNATA - MODULO 6 ORE

"Prima di tutto salute e sicurezza: il benessere lavorativo"

Alfredo Allegri, *esperto del settore*

LA RETE CIVICA DEL COMUNE DI FIRENZE
Direttore Area Comunicazione Comune di Firenze
Direzione Sistemi Informativi Comune di Firenze

SESTA GIORNATA- 12 MODULO 6 ORE

PRESENTAZIONE DELL'ENTE

LE POLITICHE GIOVANILI NAZIONALI E QUELLE DEL COMUNE DI FIRENZE

Rinaldo Rinaldi – Direzione Istruzione, Politiche Giovanili - Comune di Firenze

L'IDENTITA' DEL GRUPPO IN FORMAZIONE

LAVORARE IN GRUPPO – CONDIVIDERE L'ESPERIENZA

RIVISITAZIONE DELLA FORMAZIONE GENERALE: VALUTAZIONE E DIBATTITO

Conduttore: Sergio Dell'Olio – Coordinatore Formazione Servizio Civile Comune di Firenze

ALTRE OCCASIONI FORMATIVE OFFERTE AI VOLONTARI NEL CORSO DELL'ANNO DI SERVIZIO:

- ❑ Rassegna Terra Futura, Firenze, mostra - convegno internazionale delle buone pratiche di sostenibilità, per conoscere progetti, esperienze ed iniziative in campo economico, sociale e ambientale.
 - ❑ Rassegna Regionale Dire & Fare la quale propone spazi di approfondimento sulle politiche sociali, sullo sviluppo sostenibile e le tecnologie per il *digital divide*;
 - ❑ Visita Museo Storico della Resistenza a Sant'Anna di Stazzema, Lucca, dove si consumò la strage di 393 civili da parte dei nazi-fascisti il 12 agosto 1944;
 - ❑ Visita Centro di Documentazione don Milani e Scuola di Barbiana a Vicchio, Firenze, per conoscere la figura di don Milani e il suo messaggio educativo.
 - ❑ Visita a Dynamo Camp, campo di terapia ricreativa per bambini con patologie gravi croniche in terapia o nel periodo di postospedalizzazione
 - ❑ Corso di primo soccorso e antincendio con Agenzia Formativa riconosciuta
 - ❑ Organizzazione di una rassegna cinematografica di film d'autore e a tema
- Inoltre l'Ente si impegna a far partecipare i giovani in servizio civile già da subito ad almeno due manifestazioni, eventi/o attività di carattere regionale inserite nel Sistema delle Politiche Giovanili della Regione Toscana denominato *Giovani Si*.

34) *Durata:*

Il corso ha una durata di 42 ore. Inoltre si prevede la partecipazione dei giovani selezionati alla formazione aggiuntiva di otto ore programmata dalla Regione Toscana

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) *Sede di realizzazione:*

Comune di Firenze, Ufficio Servizio Civile via Palazzuolo n.12

36) *Modalità di attuazione:*

La formazione specifica sarà affidata agli OLP e ai formatori specifici dell'Ente.

37) *Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:*

- Sergio Dell'Olio, nato a Sesto Fiorentino il 29/04/57 laureato in Pedagogia con indirizzo psicologico in servizio presso l'Ufficio Servizio Civile (vedi curriculum allegato)
- Chiara Salimbeni, nata a Firenze il 06/11/58 in possesso del diploma di Assistente Sociale responsabile del servizio di assistenza domiciliare presso il SIAST 3 (vedi curriculum allegato)

Sono previsti nel corso del servizio interventi di docenti esterni per trattare problematiche specifiche

38) *Competenze specifiche del/i formatore/i:*

- Esperienza professionale pluriennale nell'ambito dell'assistenza sociale e della formazione dei giovani.

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Le metodologie utilizzate durante le attività di formazione specifica saranno simili a quelle utilizzate durante la formazione generale:

1. metodologie innovative di formazione.

Durante la formazione specifica i docenti utilizzano metodologie finalizzate a stimolare la partecipazione attiva, evitando il più possibile la lezione frontale di tipo classico. Le metodologie didattiche quindi saranno di natura partecipativa ed esperienziale quali esercitazioni di gruppo, simulazioni, analisi di casi, dibattiti, confronti e condivisione di esperienze.

2. ruolo attivo dei volontari

Durante le attività di formazione verranno utilizzate metodologie aventi carattere aperto con l'obiettivo di favorire il più possibile il coinvolgimento e la partecipazione dei formandi, di esaltare le forme di interazione e di comunicazione tra corsisti e tra

corsisti e i docenti. La creazione di “reti di interazione e di scambio” costituisce, infatti, un supporto fondamentale per l’ottimizzazione del processo di apprendimento.

3. ruolo attivo dei gruppi di lavoro

I gruppi di lavoro sono intesi sia come rete di collegamenti funzionale al raggiungimento degli obiettivi formativi generali, sia come situazione di apprendimento individuale. L’assunto di base è che il lavoro di gruppo rappresenta la variabile strategica per la gestione delle complessità insite nel contesto di riferimento, per la rilevazione dei problemi specifici e la ricerca delle soluzioni più adeguate. Il gruppo rappresenta un luogo privilegiato per lo sviluppo di apprendimento individuale e collettivo in quanto consente la discussione, lo scambio intersoggettivo, il trasferimento di esperienze e competenze. Il gruppo di lavoro, inoltre, agisce da stimolo sui livelli di motivazione e sull’orientamento al miglioramento continuo.

40) Contenuti della formazione:

La formazione specifica è finalizzata all’acquisizione di conoscenze di carattere teorico-pratico e di competenze specifiche, legate al contesto di riferimento, necessarie per un efficace inserimento nella sede in cui il volontario svolgerà il suo percorso di servizio civile. Le peculiari attività previste dal progetto

PRIMO MODULO: 6 ORE

Contenuti:

- BRAINSTORMING: motivazioni/aspettative - cosa temo - su cosa penso di poter contare
Presentazione reciproca in coppia
Organizzazione dei servizi sociali del Comune di Firenze: raccontate la vostra esperienza:
- Linee Guida dei SIASST fiorentini: Lettura del documento / Domande dei volontari
- La relazione di aiuto, percorsi di assistenza e ruolo dell’Assistente Sociale

SECONDO Modulo: 6 ORE

Contenuti:

- Brainstorming: dove eravamo rimasti...
- Le tipologie di utenza: Minori, anziani, disabili: chi sono?
- Storie di ordinario servizio, interventi dei volontari che hanno prestato servizio nel precedente bando nei settori:
- I Centri Diurni Anziani, l’Area Minori, l’Area Disabili, l’Area Anziani, l’area disagio e marginalità sociale:
- I bisogni degli utenti
- Le risposte dei servizi
- Compiti del volontario – Simulata sull’impegno

TERZO MODULO: 6 ORE

Contenuti:

- D.Lgs 81/08: LA NORMATIVA PER GLI OPERATORI DEI SERVIZI SOCIALI

QUARTO MODULO: 6 ORE**Contenuti:**

- Brainstorming: dove eravamo rimasti...
- "Vieni qua che ti aiuto"
- Storia di Andrea: Lavoro individuale: cosa c'è che non va? Lavagna: tutto quel che è emerso
- Storia di Andrea: Elaborazione in gruppo e relazione - Interventi e discussione in plenaria

QUINTO MODULO: 6 ORE

Incontro con i Centri Sociali con i responsabili dei singoli centri

SESTO MODULO: 6 ORE**Contenuti:**

Incontro con i Centri Sociali con i responsabili dei singoli centri

SETTIMO MODULO: 6 ORE**Contenuti:**

Confronto e verifica incontro con i Centri Sociali

OTTAVO MODULO: 6 ORE**Contenuti:**

- Brainstorming: dove eravamo rimasti...
- CAPACITA' DI ASCOLTO E COMUNICAZIONE NELLA RELAZIONE DI AIUTO

DIBATTITO ED ESERCITAZIONI IN AULA

NONO MODULO: 6 ORE**Contenuti:**

- Brainstorming: dove eravamo rimasti...
- LA DISABILITA'

DIBATTITO ED ESERCITAZIONI IN AULA

DECIMO MODULO 6 ORE**Contenuti:**

- Brainstorming: dove eravamo rimasti...

LA VITA DELL'ANZIANO

DIBATTITO ED ESERCITAZIONI IN AULA

UNDICESIMO MODULO 6 ORE

- Brainstorming: dove eravamo rimasti...

- I RISCHI NELLA PROFESSIONE DI AIUTO

Proiezione del film: LA CASA DEI GIOCHI di D. Mamet, 1987

DIBATTITO IN AULA

DODICESIMO MODULO: 6 ORE

- L'esperienza di due mesi di attività nella relazione di aiuto, dalla teoria alla prassi quotidiana del servizio, il racconto dei volontari.

41) *Durata:*

72 ore

Altri elementi della formazione

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

MONITORAGGIO DELLA FORMAZIONE

Il monitoraggio relativo alle attività formative realizzate durante il servizio civile verrà realizzato attraverso i seguenti strumenti:

- verifiche informali effettuate dal responsabile della formazione, finalizzate alla rilevazione di criticità e all'individuazione di soluzioni in corso d'opera;
- somministrazione di un questionario di gradimento al termine della formazione generale;
- somministrazione di un questionario di gradimento della formazione specifica.

FORMAZIONE GENERALE - QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Il questionario di gradimento relativo alla formazione generale, utilizzando una scala che va da 1 (minimo accordo) a 5 (massimo accordo), indagherà sui seguenti ambiti:

- accoglienza e adeguatezza dei spazi/locali utilizzati per la formazione generale;
- chiarezza espositiva dei relatori riguardo al sistema di servizio civile, alla normativa di riferimento, ai diritti e doveri del volontario
- livello di conoscenza pregresso del funzionamento interno della pubblica amministrazione
- livello di conoscenza del funzionamento delle pubblica amministrazione in seguito alla formazione
- livello di interesse e coinvolgimento riguardo ai temi trattati (pace, ambiente, etc.)
- livello di conoscenza acquisito riguardo alle dinamiche del volontariato e alla partecipazione attiva alla società civile
- adeguatezza del tempo dedicato al dibattito, alla discussione e al confronto con i docenti e i colleghi volontari
- valutazione generale sul percorso formativo effettuato

La seconda parte del questionario è dedicata ai commenti liberi riguardanti:

- considerazioni personali sull'attività svolta
- punti di forza e punti di debolezza delle formazione generale
- suggerimenti per il miglioramento della formazione generale

FORMAZIONE SPECIFICA – QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Il questionario di gradimento relativo alla formazione specifica, utilizzando una scala che va da 1 (minimo accordo) a 5 (massimo accordo), indagherà sui seguenti ambiti:

- ❑ accoglienza e adeguatezza dei spazi/locali utilizzati per la formazione specifica;
- ❑ relatori: chiarezza espositiva, disponibilità all'interazione e ad adeguare i contenuti alle esigenze emerse
- ❑ adeguatezza del tempo dedicato al dibattito, alla discussione e al confronto con i docenti e i colleghi volontari
- ❑ livello di interesse e coinvolgimento riguardo ai temi trattati
- ❑ livello di immediata applicabilità di quanto appreso in aula
- ❑ valutazioni generali sul percorso formativo effettuato

La seconda parte del questionario è dedicata ai commenti liberi riguardanti:

- considerazioni personali sull'attività svolta
- punti di forza e punti di debolezza della formazione specifica
- suggerimenti per il miglioramento della formazione specifica

Data

Il Responsabile legale dell'ente /

Il Responsabile del Servizio civile nazionale dell'ente