

## SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE REGIONALE IN TOSCANA

### ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

Comune di Firenze

### CARATTERISTICHE PROGETTO

2) *Titolo del progetto:*

La Pronta Accoglienza

3) *Settore di intervento del progetto:*

Tutela dei diritti sociali

4bis) *Codice identificativo dell'area di intervento:*

AREA GEN

4) *Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:*

#### **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 Sociale Integrato Regionale al fine di uscire dalla genericità degli interventi sul bisogno, garantendo risposte più appropriate e flessibili.

Il mondo della marginalità descrive una realtà complessa ed in continuo cambiamento.

Le condizioni di disagio economico e la vulnerabilità sociale dei cittadini crescono costantemente. Le categorie di persone in stato di povertà e a rischio di esclusione sociale, inoltre, si modificano per tipi di problematiche e gradi di povertà parallelamente ai cambiamenti sociali, politici ed economici nel corso del tempo. I servizi, sia pubblici che del privato sociale ai quali si rivolgono sempre più persone, incontrano e si confrontano con varie forme di povertà: non più solo cittadini privi di reddito, ma è forte la compresenza di altri fattori che incidono pesantemente sul disagio individuale, come la disgregazione dei legami familiari, la fragilità delle reti di sostegno secondarie, l'espulsione dal mondo del lavoro, la perdita della casa, la dipendenza da sostanze, le malattie croniche, ecc. Anche la realtà delle donne che vivono in precarietà, soprattutto nel periodo invernale, è cresciuta moltissimo e il disagio e insicurezza aumentano in maniera incontrollata anche dal punto di vista sanitario.

Il sistema delle accoglienze temporanee del Comune di Firenze riguarda persone senza dimora che versano in gravi condizioni di disagio economico, familiare e sociale.

I destinatari dei servizi di accoglienza temporanea sono persone non autosufficienti:

- donne sole / uomini soli (problematiche prevalentemente sociali)
- nuclei monogenitoriali (madre con figlio/i)
- nuclei (genitori con figli)

Le strutture di accoglienza, che rientrano nelle tipologie definite dall'art. 22 della L.R. n.41/05, sono coordinate dal Polo per l'accoglienza e l'inclusione sociale.

Ogni struttura lavora in stretto collegamento con i servizi sociali territoriali comunali.

I progetti di accoglienza temporanea, per cui sono disponibili oltre 540 posti letto per 365 gg. all'anno, si dividono in:

- pronta accoglienza fruibile da ciascun utente al massimo per 4 periodi da 15 gg nell'arco di 1 anno e

destinati a persone senza dimora che versano in gravi condizioni di disagio economico, familiare e sociale: nell'anno 2013 sono state 731 le persone che hanno usufruito di questo servizio, i gruppi più numerosi accolti sono stati italiani pari a 200, maghrebini 143, rumeni 128, tunisini 52 (fonte Direzione Sicurezza Sociale, Ufficio Famiglia e Accoglienza)

- pronto intervento sociale/emergenze, che mettono a disposizione oltre 10 posti letto e sono rivolti alle emergenze quotidiane intercettate sul territorio dalle forze dell'ordine e dai servizi competenti; nell'anno 2013 le persone che hanno usufruito di questo servizio sono 310 di cui 15 donne (fonte Direzione Sicurezza Sociale, Ufficio Famiglia e Accoglienza)

- accoglienze periodiche, che mettono a disposizione oltre 150 posti letto e effettuano accoglienze da novembre a marzo dell'anno successivo; nell'anno 2013 le persone che hanno usufruito di questo servizio sono state 313 (fonte Direzione Sicurezza Sociale, Ufficio Famiglia e Accoglienza)

- accoglienze straordinarie che mettono a disposizione posti letto identificati a fronte di emergenze (sgomberi, ecc. tra il 2009 ed il 2012 sono stati accolte oltre 600 persone)

A queste risorse si aggiungono i servizi dedicati agli immigrati richiedenti asilo politico per i quali, nel Comune di Firenze sono presenti due strutture (Centro P.A.C.I. e Villa Pieragnoli) per un totale di circa 180 posti letto.

Il sistema dell'accoglienza così rappresentato è infine integrato da alcuni servizi

complementari promossi dall'Amministrazione Comunale che completano l'offerta a favore di persone in condizione di svantaggio e a rischio di marginalità:

· l'attività di mensa e docce per il soddisfacimento dei bisogni primari di utenti marginali;

circa 650 pasti al giorno (mensa di via Baracca 450 e mensa SS. Annunziata 200); circa 60 docce al giorno che raddoppiano la domenica, presso il servizio docce di via Baracca, (dato in forte aumento)

· i servizi di informazione, orientamento e accompagnamento al lavoro per fasce deboli (utenti marginali, detenuti, persone con handicap o disabilità) che costituiscono in particolare il principale strumento di politica attiva e a sostegno di percorsi virtuosi di fuoriuscita e affrancamento dell'utenza dal sistema socio-assistenziale.

Fuori dalle strutture di accoglienza, e in condizione di disagio abitativo o alloggio precario, restano:

· le persone che non hanno titolo di soggiorno e che nelle strutture pubbliche non possono essere accolti salvo i casi di emergenza di pronta accoglienza

· persone che rifiutano l'accoglienza

· persone che vivono in occupazioni abusive

· gruppi Rom presenti sul territorio comunale.

Nel 2013 dei 1649 utenti accolti, 1338 (pari all'81% del totale) erano uomini, 311 donne, questo spiega perchè il 70% dei posti letto è destinato agli uomini. Di questi 1649 utenti accolti, gli stranieri sono risultati pari a 1165 (pari al 71% del totale), gli italiani sono risultati invece pari a 484, tendenza in aumento rispetto alle accoglienze degli stranieri nell'anno 2012 che sono state 1081, di cui 543 italiani e 538 stranieri ( fonte Comune di Firenze-Direzione Servizi Sociali-Servizio Famiglia e Accoglienza) tendenza che si rafforza e si consolida rispetto agli anni precedenti

Ogni anno circa un terzo (550/600) di queste persone si rivolgono per la prima volta ai servizi per l'accoglienza temporanea. Nel complesso, per il 2013 gli interventi nelle varie tipologie di strutture sono stati 2222 (lo stesso utente può infatti rivolgersi a più strutture nell'arco di un anno, ad esempio può inizialmente rivolgersi alle strutture di pronta accoglienza e successivamente a quelle di accoglienza periodica) (fonte Comune di Firenze-Direzione Servizi Sociali-Servizio Famiglia e Accoglienza). L'età media generale della popolazione accolta (uomini e donne) è di 39 anni. I cittadini italiani sono mediamente più vecchi degli stranieri (età media di 48 anni contro età media di 35 anni, dato che si radicalizza sempre di più). Per i cittadini italiani, nelle fasce di età intermedie (30-49 anni) si è registrata una leggera flessione in termini di numerosità, mentre vi è stato un progressivo e significativo aumento nella fascia oltre i 50 anni, con un forte invecchiamento della popolazione italiana accolta.

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 rivolto 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"** e il centro "POLIS". I centri che hanno sede nell'Albergo Popolare come Polo della marginalità, è gestito 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 forte difficoltà e disagio sociale e economico e che gravitano stabilmente sul territorio fiorentino (stazioni, sfratti, senza fissa dimora). 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.

**P.O.L.I.S.** - nasce come progetto cittadino per la realizzazione di percorsi di inclusione sociale e di avvio/accompagnamento al lavoro per persone disabili o a rischio di marginalità sociale.

Il servizio per il Comune è gestito dall'ATI - Associazione Temporanea di Impresa- costituita da **Consorzio Metropoli s.c.s Onlus, Consorzio CO&SO Firenze, Associazione Solidarietà Caritas Onlus**

**Albergo popolare Mameli: effettua accoglienze brevi**, destinate a cittadini maschi in età 18-65 anni, residenti nel Comune di Firenze. La durata massima dell'ospitalità è di 6 mesi (3 mesi con possibilità di proroga di altri 3 mesi). Si accede tramite programma del Servizio Sociale Territoriale concordato con il servizio socio - educativo dell'A.P, **Pronta accoglienza - accoglimento notturno**: destinata a persone di passaggio che presentano uno stato di grave marginalità, **Ala Speciale - accoglimento notturno**: destinata a 22 ospiti cittadini residenti nel Comune di Firenze e di età superiore ai 55 anni, in condizione di emarginazione e di esclusione sociale, sulla base di un progetto individuale formulato dai Servizi Integrati di Assistenza Sociale Territoriale

**Mini Alloggi** destinati a portatori di handicap e a per situazioni a grave rischio sociale (sfratti, marginalità, etc.....).

**Foresteria del Fuligno**: effettua accoglienza notturna per donne e donne con figli, residenti e non, anche straniere purchè in regola con i documenti, il periodo di accoglienza è di 15 giorni rinnovabili.

L'integrazione sociale e in particolare quella lavorativa rappresenta per tutti i cittadini, un'occasione fondamentale per accedere ad una effettiva cittadinanza e ad una identità più completa e armonica. Nel caso di persone con disabilità o disagio, il percorso verso l'integrazione diventa ancora più difficile se non supportato da un sistema di servizi che mette al centro il "cittadino utente" e i suoi bisogni di aiuto attraverso strumenti di mediazione specifici.

#### **Si realizzano:**

##### **• Percorsi di Inclusione Sociale.**

I cui destinatari sono persone svantaggiate e a rischio di emarginazione sociale, italiane e straniere (in regola con la normativa sul soggiorno) residenti nel Comune di Firenze o dimoranti sul territorio comunale ma in condizione di assistibilità dai servizi sociali territoriali ai sensi della normativa in vigore, di età compresa tra i 18 ed i 65 anni, senza figli minori a carico:

**• Inserimenti Socio-lavorativi.** I cui destinatari sono soggetti svantaggiati, residenti ed in carico ai servizi sociali territoriali ovvero anche non residenti e dimoranti sul territorio comunale in condizioni di assistibilità da parte dei servizi sociali comunali, che saranno individuati e segnalati a tal scopo dal Comune al soggetto aggiudicatario, nell'ambito dei rispettivi Progetti personalizzati, specificatamente per quanto concerne i percorsi di sostegno e accompagnamento socio-lavorativi.

Personale disabili ai sensi della Legge 104/92 e Invalidi Civili a partire dal punteggio del 47%, che permette l'iscrizione al Collocamento Mirato, sempre specificatamente per quanto concerne i percorsi di sostegno e accompagnamento socio-lavorativi.

**Indicatori di risultato:** aumentare il numero di inserimenti di persone con disagio in progetti individualizzati  
**Risultati attesi:** incremento del 10% di progetti individualizzati; incremento del 10% delle famiglie che possono trarre beneficio dal progetto  
**Destinatari diretti:** persone a rischio di emarginazione sociale  
**Beneficiari indiretti:** le persone, gli operatori sociali che possono garantire un migliore e più capillare servizio di assistenza sociale e tutta la comunità locale.  
**Beneficiari indiretti:** la famiglia i minori stessi e gli operatori che possono garantire un migliore e più capillare servizio e tutta la comunità locale.

5) *Obiettivi del progetto:*

**Obiettivo generale**

Educazione alla cittadinanza attiva: è questo, insieme ai principi fondamentali quali impegno civile, conoscenza del territorio e delle sue risorse, solidarietà e collaborazione, valorizzazione delle capacità personali e orientamento al miglioramento continuo, l'obiettivo principale del progetto.

Altro obiettivo del progetto è quello di favorire processi di aggregazione tra le persone fragili del territorio del Comune di Firenze al fine di migliorare la qualità della vita.

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.

Dal punto di vista delle competenze trasversali, si intende 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. Il progetto si caratterizza secondo due assi di intervento strategiche:

A) Servizi di sostegno all'inclusione sociale. Questa parte del progetto ha l'obiettivo di sostenere i percorsi di integrazione sociale dei soggetti, residenti o domiciliati a Firenze e prioritariamente per i soggetti ospiti delle strutture di accoglienza sociale residenziale, a rischio o in condizione di marginalità sociale. Il servizio, coordinato e monitorato dall'Amministrazione Comunale costruisce, insieme ai cittadini ed in rete con tutti i servizi pubblici e del terzo settore, dei percorsi di stabilizzazione/inclusione sociale e recupero dell'autonomia personale e/o familiare.

B) servizi per l'accompagnamento e l'inserimento socio-lavorativo. Questa parte del progetto promuove un servizio gestito al livello unitario per tutta la città per la gestione coordinata delle misure inerenti percorsi di accompagnamento al lavoro. Il servizio rende omogenee le opportunità per i cittadini e rafforza la rete tra operatori dei servizi socio-sanitari e degli enti coinvolti. E' indirizzato ai cittadini nella fascia di età 16-65 e prioritariamente ai soggetti in carico ai servizi sociali comunali in condizione di marginalità sociale e/o in condizioni di disabilità.

**AREA DISAGIO SOCIALE E MARGINALITA'**

**Obiettivi specifici**

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:

- A) definizione del bisogno dell'utente e delle risorse personali;  
 B) definizione del progetto assistenziale personalizzato che preveda obiettivi, tempi osservazione e tutoraggio della persona nel suo percorso, con particolare riferimento alle persone accolte nel sistema dell'accoglienza;  
 C) supporto della persona nella ricerca attiva del lavoro;  
 D) sostegno nel percorso inserimento al lavoro previsto dalla legge 68/99 e rapporti con il Collocamento Mirato;  
 E) azioni di sostegno alle Aziende che accolgono la persona inserita;  
 F) l'elaborazione di una Banca Dati centralizzata relativa alle aziende censite consultabile anche dai SIAST;  
 G) Individuazione delle opportunità formative - occupazionali in collaborazione con il Centro per l'Impiego della Provincia di Firenze e delle opportunità relative ai finanziamenti Europei(FSE);

**Indicatori di risultato:** aumentare il numero di inserimenti di persone con disagio in progetti individualizzati  
**Risultati attesi:** incremento del 10% di progetti individualizzati; incremento del 10% delle famiglie che possono trarre beneficio dal progetto

**Destinatari diretti:** persone a rischio di emarginazione sociale

**Beneficiari indiretti:** le persone, gli operatori sociali che possono garantire un migliore e più capillare servizio di assistenza sociale e tutta la comunità locale.

**Beneficiari indiretti:** la famiglia i minori stessi e gli operatori che possono garantire un migliore e più capillare servizio e tutta la comunità locale.

6) *Definizione sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei giovani in servizio civile:*

7.1 *Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente(non prendere in considerazione i giovani in servizio civile regionale).*

Numero	Professionalità
2	Coordinatori
5	Educatori
7	Operartori sociali

Tutte le professionalità coinvolte sono dipendenti del Comune di Firenze o di cooperative sociali che operano in convenzione con l'Amministrazione Comunale.

7.2 *Ruolo ed attività previste per i giovani in servizio civile nell'ambito del progetto.*

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

- si inserisce nel gruppo di lavoro operante presso le strutture di accoglienza;

- Affianca l'assistente sociale durante la fase di accoglienza al servizio (segretariato sociale), effettua l'analisi della domanda e individua i bisogni dell'utente, come punto di partenza per la realizzazione di un progetto di crescita.
- Affianca e supporta l'assistente sociale nel disbrigo di pratiche, nella raccolta di documentazione ed informazioni.
- Affianca gli operatori durante il monitoraggio del percorso promuovendo il raggiungimento degli obiettivi del piano individualizzato (rispetto all'area socio-lavorativa).
- Svolge azioni di affiancamento delle persone in percorsi di inserimento socio-terapeutici e socio-lavorativi.
- Svolge azioni di affiancamento della persona nella ricerca diretta del lavoro
- Svolge azioni di accompagnamento e di facilitazione all'accesso ai servizi.
- Partecipa alla ricerca e attivazione della rete territoriale e di tutte le opportunità possibili che possono essere d'aiuto alla persona in carico al servizio
- Supporta l'organizzazione e la gestione di eventi
- Supporta il lavoro di segreteria.
- Utilizza gli strumenti di monitoraggio ed orientamento propri del servizio.
- Partecipa agli incontri di équipe tecnici (area servizio sociale e area lavoro) e al coordinamento organizzativo generale.
- Partecipa agli incontri di orientamento al lavoro rivolti ai gruppi di utenti
- Partecipa ai coordinamenti e agli aggiornamenti formativi organizzati dalla cooperativa e/o ente committente e ad ogni tipo di colloquio richiesto dal coordinatore
- contribuisce al raggiungimento degli obiettivi del progetto individuale di intervento definiti dal SIAST e dai responsabili delle strutture;
- opera nel rispetto del proprio ruolo e segue le indicazioni ricevute e condivise con le professionalità e le competenze dei suoi diretti responsabili e di tutti i referenti sociali, le reti formali e informali coinvolti nei progetti.

Le fasi di impostazione, definizione e realizzazione del progetto sociale, durante le quali è prevista la partecipazione del volontario di servizio sociale, saranno le seguenti:

- Colloquio di prima conoscenza e di orientamento: primo contatto, compilazione scheda anagrafica, inserimento di alcune informazioni nei data base, ecc.).
- Ambientamento: ambientamento dell'utente/nucleo, verificando che la persona/nucleo inizi la sua permanenza in struttura con uno stile di vita e con modalità corrispondenti ad un superamento del disagio e della precarietà, in particolare rispetto a bisogni primari. Il volontario è coinvolto, qualora risultino evidenti fin dal primo colloquio necessità attinenti al vestiario/l'approvvigionamento alimentare, ed attraverso un tutoraggio individualizzato qualora le aree di bisogno individuate riguardino la cura dello stato di salute, le capacità di gestione della routine domestica o specifiche competenze genitoriali per i nuclei, ecc.
- Osservazione e raccolta dati: l'operatività del volontario è dedicata ad arricchire il profilo fornito dal SIAST di ulteriori e più approfondite sfumature, utilizzando la dimensione ravvicinata della condivisione della quotidianità ed una polarizzazione della propria operatività su una funzione di osservazione partecipata e di ascolto.
- Cura della persona e del proprio stato di salute: rilevazione dei bisogni e grado di consapevolezza del proprio stato di salute; osservazione della persona nei momenti di gruppo e socializzazione e durante gli incontri con i servizi, come si presenta, cura dell'abbigliamento e dell'igiene personale; attivazione e indicazioni delle risorse interne e/o territoriali che rispondono a primi bisogni: docce programmate e servizio lavanderia, alimentazione attraverso i contatti con le reti di solidarietà (pacchi alimentari, progetto Mercafir), invio mense territoriali, eventuale affiancamento alla persona per la preparazione dei pasti e gestione utensili da cucina; collaborazione con il servizio infermieristico interno delle strutture (Suore infermiere - Centro Stenone - contatti con il medico di base e accompagnamenti alle visite sanitarie, ai Servizi territoriali Sert e Psichiatria).
- Cura e gestione degli spazi assegnati (camere e/o appartamento): osservazione e monitoraggio

della tenuta dell'alloggio o camera dell'utente: ordine, pulizia, personalizzazione nell'arredo; stimolare l'utente alla tenuta dell'alloggio, se necessario intervento diretto insieme alla persona nel riordino degli spazi; segnalazione ai Servizi Sociali dell'intervento di operatori domiciliari ove necessario.

- Gestione della routine domestica e organizzazione della quotidianità: osservazione delle entrate e uscite dalla struttura; osservazione dei tempi della gestione dei bisogni primari (fare la spesa, preparazione dei pasti, riordino degli spazi comuni e alloggio, aspetto sanitario); osservazione dell'organizzazione dei tempi rispetto ai propri impegni: lavorativo, sanitari, agganci con la rete cittadina, appuntamenti con il servizio inviante; stimolare l'ospite a rispettare gli impegni presi.
- Gestione della conflittualità tra ospiti, ospiti e struttura, ospiti e servizi territoriali: aiuto nella riflessione dell'accaduto e proposta di metodi alternativi; ricerca del significato di ciò che sta accadendo a se e all'altro; contenimento emotivo; comprendere i differenti punti di vista; proporsi come modello comportamentale.
- Accompagnamento gestione pratiche burocratiche legali e ricerca alloggio: promuovere l'autonomia dell'esercizio dei propri diritti personali e di cittadinanza, inviando e/o accompagnando l'utente verso i servizi territoriali adeguati (orientamento/accompagnamento); attivare contatti con patronati, gratuito patrocinio e avvocati di strada; verifica iscrizione degli ospiti alle graduatorie per l'assegnazione del patrimonio abitativo pubblico e delle case "per indigenti", monitorando periodicamente le graduatorie; sostenere, tramite il rapporto con alcune agenzie immobiliare e la consultazione di riviste di annunci immobiliari, l'esplorazione e l'affiancamento degli ospiti nella ricerca sul libero mercato, per quanto finora con esiti finali quasi mai risolutivi del problema.
- Motivazione alla ricerca di un'occupazione, ricerca di un lavoro: attività di supporto, informazione, orientamento, ordinariamente sviluppate attraverso lo strumento del colloquio, volte ad esplorare, nelle persone prive di occupazione, la dimensione della reale motivazione alla ricerca di un lavoro; delle reali risorse, le capacità ed attitudini "spendibili" sul mercato del lavoro, la disponibilità ad intraprendere un percorso di formazione; i "vincoli" eventualmente presenti (ad esempio l'assenza di patente, o, nel caso di donne, limiti legati ad impegni domestici) e delle modalità realisticamente possibili per superarli; azione di tutoraggio personalizzato alla autonoma ricerca di una occupazione che potrà prevedere una azione di informazione e supporto nella dichiarazione di disponibilità al lavoro presso il Centro per l'Impiego, l'aiuto nella stesura del curriculum, la consultazione delle offerte di lavoro attraverso l'utilizzo di agenzie e riviste di settore; collaborazione con le risorse e servizi territoriali rivolti alla tematica in oggetto.
- Sostegno alla gestione di casi e situazioni specifiche: area psichiatrica, doppia diagnosi, non autosufficienza: contatti con il servizio psichiatrico di competenza, accompagnamento alle visite e ai momenti di verifica con lo psichiatra di riferimento e l'Ass. Sociale; figura di riferimento nei gruppi di auto aiuto (CAT); accompagnamento dell'ospite verso il passaggio in struttura RSA.
- Sostegno all'esercizio delle funzioni genitoriali: assicurarsi che i minori presenti in struttura siano accuditi dai genitori (tempo dedicato, cure sanitarie, possibilità di attività di socializzazione esterna); verificare l'accesso regolare ai servizi educativi; fornire opportunità di socializzazione: spazio gioco per bambini in età prescolare tramite il quale il servizio educativo può osservare il minore in contesto non familiare; spazio scuola rivolto a minori in età scolare: supporto nell'attività didattiche, sostegno nell'utilizzo della lingua italiana in aiuto ai genitori che trovano difficoltà a seguire scolasticamente i propri figli; attivazione-organizzazione di eventi di socializzazione esterni alla struttura in collaborazione con le associazioni di volontariato del territorio.
- Attivazione/riattivazione di reti informali, relazionali, affettive, di sostegno e delle reti formali, territoriali, istituzionali: azione trasversale che coinvolge tutti i moduli del piano d'intervento e gli obiettivi del progetto di accoglienza; esprime una concreta attenzione al raccordo con la rete delle risorse territoriali necessario supporto ad una azione di rilancio a tale rete, delle esigenze e dei bisogni sulla base del progetto individuale predisposto.

Ulteriore azioni assicurate dal volontario di servizio civile consiste nell'aggiornamento della banca dati relativa alla mappa territoriale delle risorse e sia nel mediare e facilitare percorsi di accesso e di fruizione dei servizi

7) Numero dei giovani da impiegare nel progetto (min. 2, max. 10):

8

8) Numero ore di servizio settimanali dei giovani (minimo 25, massimo 30):

30

9) Giorni di servizio a settimana dei giovani (minimo 4, massimo 6) :

5

10) Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

1. E' richiesta la disponibilità alla guida di autoveicoli.
  2. L'orario di sei ore al giorno continuative è articolato nella fascia oraria tra le ore 7.30 e le 20.00 ed è concordato con l'operatore di progetto in base alle esigenze di servizio.
  3. Eccezionalmente per esigenze di servizio è richiesta la disponibilità nei giorni festivi o oltre la fascia orario 7.30/20.00. L'eventuale servizio prestato nei giorni festivi verrà computato come giorno di servizio nell'ambito dei 5 previsti dal progetto.
  4. Per motivi di servizio è richiesta la disponibilità a spostamenti sul territorio, a missioni fuori Comune o temporanea modifica della sede di servizio. Lo spostamento dei volontari non comporterà oneri economici a carico dei volontari.
  5. 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 contribuire alla creazione della rete sociale dei servizi sociali territoriali.
  6. 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 e a un corretto rapporto con l'utenza e con i colleghi, ad attenersi alle disposizioni impartite dal referente operativo



11) *Sede/i di attuazione del progetto (1):*

N.	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo (compresa eventuale partizione interna)</i>	<i>N. giovani per sede (2)</i>
1	CENTRO POLIS	Firenze	Via del Leone, 35, primo piano	2
2	FENICE -Albergo Popolare	Firenze	Via del Leone, 35, secondo piano	2
3	Foresteria del Fuligno	Firenze	Via Faenza, 44/a	2
4	Casa Albergo Mameli	Firenze	Via Goffredo Mameli, 1/a	2

