

## 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:*

Welfare Firenze

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**

La centralità delle politiche di Welfare nell'attuale momento storico non risponde più soltanto ad un preciso indirizzo politico, ma ad una crescente emergenza sociale. Sempre più appare necessario predisporre interventi che siano in grado di dare risposte adeguate ai bisogni sociali e socio-sanitari complessi dell'utenza, ottimizzando le risorse a disposizione. 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 S.I.A.S.T - Servizi Integrati di Assistenza Sociale Territoriale - sono presenti in ogni Quartiere del Comune di Firenze e si articolano in vari Centri Sociali.

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. La tipologia di utenza che si rivolge ai servizi sociali è quanto mai molteplice, destinatari delle prestazioni sociali sono infatti anziani, disabili, adulti marginali, minori, singoli o nuclei che abbiano difficoltà familiari ma più in generale tutte le persone che per motivi vari vivono stati di disagio e sofferenza e i loro familiari che così ricevono un beneficio concreto sollevandosi dal peso di una responsabilità assistenziale continua. Si evidenzia che di tutti i cittadini che si rivolgono ai servizi sociali il 45% è costituito da anziani e circa il 70% degli utenti riceve una prestazione esterna, di cui il 46% sono anziani, il 38% adulti e il 18% minori. Più di un anziano su tre a Firenze vive da solo\*

#### **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 al 31/12/2012 l’indice di vecchiaia ovvero il rapporto tra persone anziane (di 65 anni e più) e i giovani fino a 14 anni è pari a 215,5%. A Firenze il numero delle persone anziane sta diventando sempre più importante con 43 anziani ogni 100 individui in età attiva\*.

Attualmente a Firenze sono residenti 96.478 anziani, che rappresentano il 25,5% della popolazione residente, più di un anziano su tre a Firenze vive da solo\*. Molti 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 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.

La domanda di servizi sociali e sanitari è più forte da parte dell’utenza anziana, infatti al 31/12/2012 gli anziani in carico ai servizi sociali sono stati 5412, il 44% del totale delle persone in carico ai Servizi Sociali\* e il Comune di Firenze ha dato la priorità assoluta alla tutela di queste persone.

\***Fonte:** Relazione sullo Stato di Salute di Firenze effettuata dall’Osservatorio della Società della Salute di Firenze al 31/12/2012.

#### **ALTA MARGINALITA’**

In questo momento storico di crisi aumenta l’assistenza a favore di persone che si trovano in una situazione di **disagio sociale e di marginalità**. Infatti i servizi, sia pubblici che del privato sociale, incontrano un numero sempre maggiore di persone con varie forme di marginalità, caratterizzate non più solo dalla mancanza di risorse economiche, ma è forte anche 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. C’è poi un’ulteriore fascia di popolazione, in continuo aumento, definibile come “nuova povertà” che nasce dal sempre maggior costo della vita, dalla precarizzazione del lavoro e dall’alto costo dei canoni di affitto. Queste persone si trovano ad esempio nell’impossibilità di sostenere i costi di locazione e in condizioni tali da perdere l’alloggio per morosità. Per avere idea dell’importanza del fenomeno nella realtà fiorentina, basti pensare che nel 2013 hanno usufruito del Sistema delle Accoglienze temporanee 1649 cittadini, un dato che appare in costante aumento rispetto alle rilevazioni degli anni precedenti che si erano attestate sulle 1624 persone nel 2012 e sulle 1573 persone nel 2011 (Fonte Comune di Firenze-Direzione Servizi Sociali-Servizio Famiglia e Accoglienza).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 incentivando anche l’attivazione di progetti di inclusione sociale. I Servizi Sociali collaborano con questo servizio attivando prestazioni sociali adeguate per favorire il raggiungimento di obiettivi di autonomia e di responsabilizzazione degli ospiti delle strutture di accoglienza temporanea e per supportare le famiglie che si trovano in condizioni economiche precarie.

#### **MINORI**

La tutela dei minori è un’esigenza sempre più importante nella realtà fiorentina. Al 31/12/2012, i minori residenti a Firenze erano 53.661, circa il 14,2% della popolazione residente, di cui 10.227 stranieri circa\* .

I minori seguiti dai servizi sociali territoriali nel 2012 sono stati 2901, di questi 1378 hanno avuto almeno una prestazione di livello domiciliare o intermedio o residenziale\*.

Questi dati sono notevolmente influenzati dalle dinamiche del flusso migratorio in entrata, che sono portatrici di bisogni specifici, come quello 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 non accompagnati e 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 intervenendo con metodologie diverse come il sostegno familiare presso il domicilio, i servizi diurni, semiresidenziali, i soggiorni estivi e le attività per il tempo libero che richiedono un’integrazione degli interventi sempre più forte e efficace a partire anche dall’integrazione delle professionalità e di ogni risorsa

presente sul territorio.

### **DISABILITA'**

Grave problema che assume un rilievo sempre crescente nelle politiche sociali è la **disabilità**. Di tutti i cittadini che si sono rivolti ai servizi sociali, nel 2012 le persone con disabilità di età compresa tra i 18 e i 65 anni in carico agli stessi sono state pari a 1.117\*. Le persone accertate disabili con età compresa 0-64 anni sono state pari a 7.679, corrispondente a un tasso di disabilità del 27% della popolazione. Gli accertati in gravità di 0-64 anni sono 3652, ovvero 13 adulti ogni 1000 residenti hanno un handicap grave ; questi costituiscono il 48% dei soggetti accertati L. 104/92\*. Il 47% degli utenti in carico ai servizi ha usufruito di prestazioni di livello intermedio, il 30% di prestazioni di livello domiciliare e il restante 23% di prestazioni di livello residenziale\*. 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, 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 e migliorare la qualità dei servizi erogati dai Centri Sociali grazie all'apporto dei volontari.

**Risultati attesi:** incremento 5%

**Destinatari diretti:** utenti in condizione di fragilità che si rivolgono ai Servizi Sociali

**Beneficiari indiretti:** la famiglia degli utenti, gli operatori che possono garantire un migliore e più capillare servizio e tutta la comunità locale.

**\*Fonte:** Relazione sullo Stato di Salute di Firenze effettuata dall'Osservatorio della Società della Salute di Firenze al 31/12/2012.

### *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 migliorarne 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.

#### **L'obiettivo specifico**

Il progetto intende accrescere la capacità del volontario di orientarsi in un contesto complesso, rendendolo consapevole della struttura organizzativa, dei processi lavorativi e decisionali e aumentando la capacità di confrontarsi con situazioni di particolare bisogno, sofferenza, fragilità. Dal punto di vista delle competenze trasversali, l'obiettivo tende a stimolare la capacità di comunicazione e di relazione, promuovere la capacità di osservazione e lo spirito critico, il senso di responsabilità e l'orientamento al miglioramento continuo, l'auto-analisi e lo sviluppo delle proprie competenze. Dal punto di vista delle competenze tecniche-professionali il progetto intende: formare nel volontario una capacità di orientamento nei confronti delle persone fragili e di affrontare cittadini che, nella loro diversità necessitano di aiuto, di indirizzo, di assistenza. Anche far conoscere ai giovani le attività dell'amministrazione comunale nei confronti di un'utenza che trovandosi in un momento di particolare bisogno chiede di essere tutelata dalle istituzioni, può rappresentare una palestra informativa e di formazione.

**Indicatori di risultato:** Aumentare e migliorare la qualità dei servizi erogati dai Centri Sociali grazie all'apporto dei volontari.

**Risultati attesi:** incremento 5%

**Destinatari diretti:** utenti in condizione di fragilità che si rivolgono ai Servizi Sociali

**Beneficiari indiretti:** la famiglia degli utenti, 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).*

<b>Numero</b>	<b>Professionalità</b>
3	Responsabili SIAST
40	Assistenti sociali
82	Assistenti socio-assistenziali
48	Addetti Socio-assistenziali

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 saranno assegnati ai Servizi Integrati di Assistenza Sociale Territoriale di ogni Quartiere. In essi operano le assistenti sociali, gli assistenti socio-assistenziali e gli addetti socio-assistenziali impegnati a diversi livelli nella presa in carico dei soggetti che si trovano in situazione di bisogno. 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 attraverso interventi preventivi, di sostegno, di recupero e di assistenza. Nello specifico il volontario:

- Affianca l'Assistente Sociale durante il Segretariato Sociale, svolgendo una funzione di orientamento ai servizi presenti sul territorio.
- Partecipa ai colloqui professionali e accompagna l'Assistente Sociale nelle visite domiciliari (aiuta l'Assistente Sociale nella fase di preparazione delle attività con la predisposizione di cartelle sociali ed eventuali schede da compilare, effettua un'osservazione partecipata, si presta all'ascolto attivo e raccoglie informazioni da poter condividere con l'operatore nel post colloquio/visita domiciliare)
- Collabora alla predisposizione di un progetto per l'utente, e alla stesura di relazioni sociali per altri servizi (Tribunale, Procura, Prefettura, ecc)
- Assiste alle riunioni di équipe multidisciplinari con altre figure professionali (medici, infermieri, geriatri, psicologi, ecc), prendendo parte ai momenti di verifica.
- Coadiuvare l'operatore nella gestione del Sistema Informativo e nell'aggiornamento dei dati
- Aiuta nelle attività burocratiche (sistemazione dell'archivio, compilazione di schede sociali richiedenti prestazioni sociali, presa di contatti telefonici con utenti o altri servizi)

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

10

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.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo (compresa eventuale partizione interna)	N. giovani per sede (2)
1	Centro sociale San Jacopino – Q1	Firenze	Piazza dalla Piccola, 6	1
2	Centro sociale Oltrarno	Firenze	Via Santa Monaca, 37	1
3	Centro sociale Coverciano/Campo Marte Q2/Bellariva Oberdan	Firenze	Via Gabriele D'annunzio, 29, primo piano	2
4	Centro sociale Elia Dalla Costa – Q3/SIAST CAO 2-3	Firenze	Piazza Elia della Costa, 15	1
5	Centro sociale Isolotto – Q4	Firenze	Via chiusi, 4/2	2
6	Centro sociale Castello/Rifredi – Novoli SIAST/CAO Q5	Firenze	Via Carlo Bini,5 <sup>a</sup> , primo e secondo piano	2
7	Centro sociale Le Piagge – Q5	Firenze	Via Dell'Osteria, 8	1

