



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO WELFARE FLORENCE

TITOLO DEL PROGETTO: WELFARE FLORENCE

SETTORE e Area di Intervento: ASSISTENZA

Area: A 01(Anziani) (*prevalente*) A 02 (Minori); A 06 (Disabili)

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Obiettivo generale

L'obiettivo è quello di proporre ai giovani volontari un anno di formazione intesa come competenza del servizio che si svolge, ma anche come momento di auto-riflessione, di ripensamento e di scoperta.

Il progetto ha per obiettivo l'educazione ai valori della solidarietà, per una cittadinanza attiva e responsabile, la condivisione con gli utenti e con gli altri partecipanti al progetto delle attività dello stesso che consentiranno di accrescere la capacità del volontario di relazione e di lavoro di gruppo. Inoltre, con il progetto Welfare-Firenze si potenzia e si migliora il servizio offerto dai SIAST del Comune di Firenze che in un momento di crisi socio-economica, com'è quello attuale, si trovano a gestire un numero sempre maggiore di utenti.

L'obiettivo specifico

Il progetto intende formare nel volontario una capacità di orientamento nei confronti delle persone fragili e di sostenere cittadini che, necessitano di aiuto, indirizzo, assistenza.

L'obiettivo del progetto è anche quello di far conoscere ai giovani volontari le attività dell'amministrazione comunale nei confronti di un'utenza che trovandosi in un momento di particolare bisogno chiede di essere tutelata dalle istituzioni, il che rappresenta per il volontario 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% degli utenti seguiti dai Servizi Sociali

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.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

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.
- Coadiuvata 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)

CRITERI DI SELEZIONE

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 il curriculum vitae del volontario, i titoli, le pregresse esperienze di volontariato e esperienze aggiuntive attinenti o comunque ritenute utili alla realizzazione del progetto e sottopone a colloquio i volontari, adottando i criteri stabiliti dall'U.N.S.C. e approvati dal Direttore Generale con determinazione n.173/2009.

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Numero di ore di servizio settimanali dei volontari: 30

Giorni di servizio a settimana dei volontari: 5

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.

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 accoglienza, ascolto e relazione, capacità di comprendere il contesto socio-culturale in cui si dovrà operare, capacità di assumere le responsabilità del ruolo, puntualità e rispetto degli orari proposti.

Verranno preferiti i candidati in possesso di diploma o laurea in questi indirizzi: scienze sociali, servizio sociale, educatore sociale, psicologia.

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 14

Sedi di svolgimento del servizio e numero dei volontari impiegati:

Centro Sociale Oltrarno	Via Santa Monaca, 37	1
PO SIAST Q2	Via Gabriele D'Annunzio, 29 scala unica piano 0	4
PO SIAST Q2-3	Piazza E. dalla Costa 15	2
Centro Sociale Isolotto	Via Chiusi, 4/2	2
PO SIAST Q5	Via Carlo Bini, 5 A, primo piano	2
Centro Sociale San Iacopino	Piazza Luigi dalla Piccola, 6	1
Centro Sociale Le Piagge-Q5	Via dell'Osteria 8	2

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

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.

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.

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 tempi, 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 e 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 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 1 – 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;

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 – 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 4 – Colloqui con i volontari

Il Responsabile del monitoraggio effettuerà incontri di verifica 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.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

La formazione specifica è finalizzata all'acquisizione di conoscenze di carattere teorico-pratico e delle competenze specifiche, legate al contesto di riferimento, necessarie per un efficace inserimento nell'organismo in cui il volontario svolgerà il suo percorso di servizio civile

PRIMO MODULO: 6 ORE

- BRAINSTORMING: motivazioni/aspettative - cosa temo - su cosa penso di poter contare

Perché sei qui? Cosa ti aspetti da questa esperienza? Quali sono le tue paure e quali sono le qualità che pensi di mettere in campo per fare in modo che questa esperienza sia significativa per te e per le persone per le quali svolgerai il tuo servizio?

Organizzazione dei servizi sociali del Comune di Firenze

Presentazione delle linee guida dei SIAST (Servizi Integrati Assistenza Sociale Territoriale) fiorentini; elementi di criticità degli interventi e discussione con i volontari.

La relazione di aiuto

Percorsi di assistenza e ruolo dell'Assistente Sociale nei confronti dell'utenza. Modalità di approccio psicologico e pratico alle diverse problematiche che si presentano nel lavoro quotidiano.

SECONDO Modulo: 6 ORE

Brainstorming: riflessioni su quanto emerso nella giornata precedente

Le tipologie di utenza e le aree di intervento dei volontari

Presentazione delle attività svolte nei Centri Diurni Anziani, nell'Area Minori, nell'Area Disabili, nell'Area Anziani, nell'area disagio e marginalità sociale. Le diverse modalità di approccio realazionale nei diversi contesti. I bisogni degli utenti, le risposte dei servizi, i compiti del volontario.

Storie di ordinario servizio

Interventi dei volontari che hanno prestato servizio nei bandi precedenti. Le loro esperienze, le loro storie, i loro vissuti.

Compiti del volontario

Simulazione teatrale di una situazione tipica di triangolazione assistente sociale/utente/volontario: esercitazione in aula e dibattito.

TERZO MODULO: 6 ORE

Brainstorming: riflessioni su quanto emerso nella giornata precedente

Prevenzione, igiene e sicurezza lavorando nel sociale

Il rischio rilevabile nell'attività di assistenza alla persona: luoghi di lavoro, dispositivi di protezione, cenni sulle emergenze.

Esercitazione: "Tetraparesi"

Coinvolgimento ma non "travolgimento", ovvero come fare ad essere vicini all'utenza senza farsi travolgere sui piani personali dal contatto con la sofferenza e il malessere.

Lavoro individuale: cosa c'è che non va?

Lavoro in gruppo con presentazione in plenaria di quanto elaborato nei gruppi

Rielaborazione e dibattito su quanto emerso dal lavoro nei gruppi

QUARTO MODULO: 6 ORE

Brainstorming: riflessioni su quanto emerso nella giornata precedente

Incontro con gli OLP delle varie strutture cui saranno assegnati i volontari

Alzheimer, che cos'è?

Proiezione del film "Bicicleta, cuchara, manzana" e discussione in aula

QUINTO MODULO: 6 ORE

Brainstorming: riflessioni su quanto emerso nella giornata precedente

Capacità di ascolto e comunicazione nella relazione di aiuto

Esercitazioni in aula e dibattito

"Una storia familiare: come aiutare?"

Esercitazione in sottogruppi: analisi della situazione, elaborazione di un piano di intervento, risultati attesi.

Discussione in plenaria

SESTO MODULO: 6 ORE

Brainstorming: riflessioni su quanto emerso nella giornata precedente

Esercitazione in sottogruppi su giudizi e pregiudizi, su responsabilità e "colpa", con presentazione in plenaria di quanto elaborato nei gruppi e discussione.

Rivisitazione della formazione specifica: valutazione, dibattito, somministrazione questionario di gradimento.

SETTIMO MODULO: 6 ORE

Dalla teoria alla prassi

Incontro con i volontari dopo tre settimane di operatività nelle varie sedi di assegnazione.

FORMAZIONE IN ITINERE: OTTAVO MODULO: 6 ORE

- Lavori in corso: parliamo delle difficoltà e delle soddisfazioni del servizio
- Giornata di approfondimento sulla marginalità

DIBATTITO ED ESERCITAZIONI IN AULA

FORMAZIONE IN ITINERE: NONO MODULO: 6 ORE

- Lavori in corso: parliamo delle difficoltà e delle soddisfazioni del servizio
- Giornata di approfondimento sul lavoro con i minori

DIBATTITO ED ESERCITAZIONI IN AULA

FORMAZIONE IN ITINERE: DECIMO MODULO 6 ORE

Valori fondativi del servizio civile: gita a Barbina approfondendo l'esperienza di Don Milani

FORMAZIONE IN ITINERE: UNDICESIMO MODULO 6 ORE

FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE

- Lavori in corso: parliamo delle difficoltà e delle soddisfazioni del servizio
- I RISCHI NELLA PROFESSIONE DI AIUTO
Proiezione del film: LA CASA DEI GIOCHI di D. Mamet, 1987

DIBATTITO IN AULA

FORMAZIONE IN ITINERE: DODICESIMO MODULO: 6 ORE

- Incontro finale con i volontari. Rivisitazione di quanto emerso nel brainstorming del primo modulo: cosa è cambiato rispetto alle motivazioni, aspettative, paure, espresse in quel momento?

DIBATTITO IN AULA

DURATA DEL PERCORSO FORMATIVO:

72 ore. La formazione specifica sarà erogata relativamente a tutte le ore previste nel progetto entro e non oltre i primi 90 giorni dall'avvio dello stesso.