

**SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI GIOVANI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE FINANZIATI CON IL POR FSE
2014/2020 NELLA REGIONE TOSCANA
(Asse A.2.1.3.B)**

ENTE

1) Ente proponente il progetto:

Comune di Firenze

2) Codice regionale:

RT 1C00084

2bis) Responsabile del progetto:

i. NOME E COGNOME: Monica Zangheri

2 ter) Coordinatore di progetti

NOME E COGNOME: Mirella Catoni

CARATTERISTICHE PROGETTO

3) Titolo del progetto:

Socializzazione nelle strutture

4) Settore di impiego del progetto:

Tutela dei diritti sociali

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

PREMESSA

Nel rispetto del Piano Sanitario Regionale, che indica la necessità di uscire dalla genericità degli interventi sul bisogno garantendo risposte più appropriate e flessibili, il Comune di Firenze e l'Azienda ASL di Firenze, hanno avviato la sperimentazione della gestione integrata dei servizi sociali, sanitari e socio-sanitari.

In quest'ottica il progetto "**Socializzazione nelle strutture**" supportando le politiche di sostegno nell'inserimento sociale e di sviluppo di capacità relazionali degli utenti, si rivolge ad anziani disabili e minori con lo scopo di favorirne l'integrazione, promuoverne la socialità e sostenerne i legami sociali. Il progetto si rifletterà positivamente anche sui nuclei familiari degli utenti sollevandoli dalle quotidiane attività di sostegno e di cura dei loro cari.

Gli interventi e le prestazioni previste hanno come obiettivo quello di aumentare il benessere psico-fisico-relazionale delle persone coinvolte e di garantire una continuità con le singole storie e esperienze di vita.

ANZIANI

La tutela degli anziani rientra tra le priorità del Comune di Firenze considerato anche l'andamento della domanda di servizi sociali e sanitari da parte della popolazione anziana: al 31/12/2015 gli anziani a Firenze sono 97.417, il 25,8% della popolazione residente, per ogni 100 individui in età attiva 42 sono anziani*. L'indice di vecchiaia, ovvero il rapporto tra persone anziane e giovani fino a 14 anni, sempre al 31/12/2015 è pari a 189% contro un valore medio nazionale pari a 173,4%*. Firenze è una città "anziana".

L'andamento demografico del Comune di Firenze appena descritto trova conferma anche nelle rilevazioni regionali: in Toscana nel 2014 si è registrato un aumento della popolazione anziana del 2,67%, rispetto al 2013, passando da 892.803 a 916.640 anziani residenti. La percentuale di popolazione over 65 anni rispetto alla popolazione totale residente è pari al 24,44% mentre quella degli over 75 è risultata superiore al 51,67% del totale**.

Per quanto riguarda la dimensione di fragilità fisica e sociale in cui si trovano molte persone anziane in Toscana, nel 2014 gli anziani fragili sono stati più del 13% della popolazione mentre i Non Autosufficienti si sono attestati al 9,5%**.

La forte e crescente domanda di assistenza da parte degli ultrasessantacinquenni che il Comune di Firenze riscontra è dovuta da un lato alla progressiva riduzione dell'autonomia funzionale nella popolazione anziana e all'insorgere di patologie invalidanti che con il progredire dell'età assumono una dimensione sociale tutt'altro che trascurabile, dall'altro lato al problema della solitudine, condizione su cui incidono non solo fattori sanitari ma anche fattori sociali tra cui il pensionamento, la vedovanza, la povertà, la mancanza o l'inadeguatezza di un supporto familiare, ecc.

Molti vivono quindi il problema della solitudine, condizione su cui incidono non solo fattori sanitari ma anche fattori sociali tra cui il pensionamento, la vedovanza, la povertà, la mancanza o l'inadeguatezza di un supporto familiare, ecc. L'obiettivo del progetto è rivolto a correggere l'orientamento prevalente della istituzionalizzazione anche in presenza di situazioni patologiche e favorire l'invecchiamento attivo attraverso la partecipazione sociale. Tale obiettivo si realizza attraverso il "Sistema integrato Anziani" che comprende 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 tra loro, agiscono in maniera integrata, unitariamente governata e unitariamente orientata a fornire risposte appropriate ai bisogni degli anziani

Il servizio dedicato agli anziani rappresentato dai centri diurni territoriali si sta affermando sempre più come alternativa all'istituzionalizzazione residenziale. E' 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 che giornalmente vengono prelevati dalle loro abitazioni e accompagnati nelle varie strutture. I centri funzionano tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì con orario 8,00/18,30 e offrono vari servizi di igiene personale e ricreativi come assistenza alla persona, servizio di parrucchiere e pedicure, servizi educativi e di animazione, trasporto nonché colazione, pranzo e merenda.

Gli utenti dei centri diurni, sono in grado di mantenere la permanenza presso il proprio domicilio, per livello di autonomia e/o per la presenza di supporto familiare, 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 o in appalto che svolgono le attività socio-assistenziali e da 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 anche delle uscite per la settimana seguente

La presenza degli educatori professionali 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.

***Fonte:** Bollettino di Statistica-Comune di Firenze –Gennaio 2016

****Fonte:** Delibera Giunta Regione Toscana n. 398 del 7.4.2015

Indicatori di risultato: Aumentare il numero di anziani che frequentano i centri diurni grazie all'apporto dei volontari al fine di dare maggiore sollievo alle famiglie che si prendono cura dei propri cari mantenendoli nella propria abitazione.

Risultati attesi: incremento del 5% del numero degli ospiti dei centri diurni, incremento del 5% delle famiglie che beneficiano del servizio.

Beneficiari diretti: anziani che usufruiscono dei servizi dei centri diurni.

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

La tutela dei minori è un'esigenza sempre più importante nella realtà fiorentina, basti pensare che al 31/12/2015 solo i minori di età 0-14 anni residenti a Firenze sono 45.862. Circa il 12% della popolazione residente a Firenze, pari a 378.174 persone al 31.12.2015 è costituito da minori*.

Al 31/12/2014 i minori seguiti dal Servizio Sociale Professionale del Comune di Firenze sono 2884, di cui 481 presi in carico nel solo anno 2014. Questi dati sono notevolmente influenzati dalle dinamiche del flusso migratorio in entrata considerando che i minori stranieri seguiti sono 864, di cui 249 presi in carico a partire dal 01/01/2014.**

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 rilevanza 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 compimento 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 prevalente di risorse umane ed economiche per la tutela dei minori e interviene con metodologie diverse: sostegno familiare presso il domicilio, servizi diurni, semiresidenziali, soggiorni estivi e attività per il tempo libero che 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 strutture comunali, quali

Centro Adozioni, Centro Affidi, Ufficio Minori stranieri non accompagnati e Centro Valery.

***Fonte:** Bollettino di Statistica-Comune di Firenze –Gennaio 2016.

****Fonte:** Monitoraggio degli interventi socio-assistenziali per i minori in famiglia e fuori famiglia-annualità 2014-Regione Toscana.

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 hanno sede a Firenze, Pisa, Prato e Siena, 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.

I Centri Adozione sono servizi gratuiti per coloro che richiedono informazioni sull'adozione nazionale e internazionale e in particolare, per comprendere il percorso adottivo, le norme che lo regolano e le altre forme di solidarietà e di cooperazione internazionale a favore dell'infanzia.

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 Adozioni Internazionali e dalla Regione Toscana.

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

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.

Per quanto riguarda il Centro Adozioni del Comune di Firenze nell'anno 2013, si sono avuti 50 minori in adozione (nazionale e internazionale) e 46 famiglie che hanno presentato domanda di adozione. Al 30/06/2014 i minori in adozione seguiti dal Centro sono 19 (**Fonte:** Comune di Firenze PO Promozione Diritti e tutela dei Minori).

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.

Nell'anno 2013 sono stati seguiti 60 casi di affido (fonte:Comune di Firenze-Centro Affidi);

Al 30/06/2014 i casi di affido seguiti risultano essere pari a 60 (fonte:Comune di Firenze-Centro Affidi).

L'Ufficio "**Minori stranieri non accompagnati**", composto prevalentemente da Assistenti Sociali 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.

Nell'anno **2013** i minori in carico sono stati **190** (fonte:Comune di Firenze-Ufficio minori stranieri non accompagnati).

Nell'anno **2014** i minori accolti sono stati **110** (fonte:Comune di Firenze-Ufficio minori stranieri non accompagnati).

A settembre **2015** i minori accolti sono stati pari a **267** (fonte:Comune di Firenze-Ufficio minori stranieri non accompagnati).

Il **Centro Valery/Centro Sicuro** è rivolto alla pronta accoglienza di minori di ambo i sessi che necessitano di una particolare forma di accoglienza urgente ad "alta protezione", a causa della loro situazione di rischio personale o familiare e che si trovano in stato di abbandono morale e materiale ai sensi della normativa vigente.

I minori sono segnalati dalle Forze dell'Ordine, dalla Magistratura Minorile, dall'Istituto Penale Minorile o dai Servizi Sociali Territoriali del Comune.

L'inserimento dei minori è di norma breve e finalizzato al riaffidamento ai genitori o ai familiari. I minori che seguono questo percorso possono uscire dal Centro solo se accompagnati da Operatori o dalle Forze dell'Ordine.

Il Centro ha garantito nel tempo una risposta efficace alle situazioni di emergenza di minori offrendo accoglienza a qualsiasi ora del giorno e della notte ed ha saputo adeguarsi ai diversificati e molteplici bisogni in relazione ai mutamenti sociali avvenuti nel territorio.

Nell'anno **2014** i minori accolti presso il Centro Valery sono stati **143***.

Nel primo semestre dell'anno **2015** i minori accolti sono invece stati **98***.

***Fonte:** Comune di Firenze centro Valery

Indicatori di risultato: Aumentare il numero di minori seguiti dai servizi comunali grazie all'apporto dei volontari.

Risultati attesi: incremento del 10% del numero dei minori seguiti, incremento del 10% delle famiglie che beneficiano del progetto.

Destinatari diretti: minori in condizione di bisogno.

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

DISABILI

A Firenze al 31/12/2013 le persone accertate disabili ai sensi dell'art. 104/92 con età compresa 0-64 anni sono 6.860, con un tasso di disabilità pari al 30,6% della popolazione residente. Gli accertati in gravità da 0-64 anni sono 3.093, ovvero il 45% dei soggetti accertati L. 104/92*. I disabili adulti in carico ai servizi sociali sono pari a 1.096, di questi il 50% ha usufruito di prestazioni di livello intermedio, il 40% di prestazioni di livello domiciliare e il restante 10% di prestazioni di livello residenziale*.

La disabilità si delinea come un fenomeno sociale importante. Il percorso assistenziale delle persone con disabilità è particolarmente complesso e dinamico in quanto necessita di una continua ridefinizione degli obiettivi da perseguire e dei servizi da attivare, dovendo coprire un arco temporale di vita molto ampio, che può iniziare fin dalla nascita e concludersi in età molto avanzata, nel corso del quale occorre necessariamente tenere conto delle modificazioni del bisogno e delle risorse/capacità dell'individuo nelle varie fasi di vita. 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 e integrando anche l'azione svolta dalla famiglia.

Gli strumenti adottati per il potenziamento degli interventi appena menzionati 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 l'"aiuto personale disabili", il servizio mensa, le vacanze estive.

Nel 2015 i due centri diurni a gestione diretta del comune (CSE e Giaggiolo) hanno ospitato complessivamente 68 utenti (CSE 47 utenti – Giaggiolo 21 utenti) per un totale di giorni di presenze pari a 5988 (n. 4155 sono state le presenze in CSE-n.1833 sono invece state le presenze presso Giaggiolo)**. Le prestazioni di riabilitazione ex art. 26, sia residenziali che semiresidenziali, sono totalmente a carico del SSN, mentre le RSA sono strutture che

vedono una compartecipazione economica da parte del comune. Nel 2011 le persone con disabilità ospitate in RSA sono state 138 (5,9% del totale degli ospiti), di cui 118 hanno beneficiato della contribuzione comunale per il pagamento della retta. Le persone che hanno fruito del trasporto sociale verso i centri diurni di socializzazione o di riabilitazione ex art.26 sono invece 153, per quanto riguarda le vacanze disabili, vi hanno partecipato 196 persone.(fonte Comune di Firenze-Le Politiche e le Azioni di Welfare locale).

***Fonte:** Dati a disposizione dell'Ufficio Servizio Civile del Comune di Firenze.

****Fonte:** PO Amministrativa Anziani e Disabili-Comune di Firenze

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

Risultati attesi: incremento del 5% del numero dei disabili che possono beneficiare dei servizi, incremento del 5% del numero di famiglie che possono beneficiare del progetto

Beneficiari diretti: disabili che usufruiscono del servizio

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

6)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.

AREA ANZIANI

Obiettivi specifici del progetto:

L'obiettivo del progetto è quello di fornire un supporto ai servizi di assistenza sociale già attivati dagli uffici comunali a favore di anziani 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
- Favorire l'autonomia personale e l'autogestione nella quotidianità
- 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
- 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.

Indicatori di risultato: Aumentare il numero di anziani che frequentano i centri diurni grazie all'apporto dei volontari al fine di dare maggiore sollievo alle famiglie che si prendono cura dei propri cari mantenendoli nella propria abitazione.

Risultati attesi: incremento del 5% del numero degli ospiti dei centri diurni, incremento del 5% delle famiglie che beneficiano del servizio.

Beneficiari diretti: anziani che usufruiscono dei servizi dei centri diurni.

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

AREA MINORI

Obiettivi specifici del progetto:

I destinatari degli interventi sono i minori in stato di disagio. L'intento del progetto è favorire il potenziamento dei servizi rivolti ai minori e allo sviluppo del loro benessere, migliorare le dinamiche relazionali e di comunicazione nel contesto familiare e promuovere processi di partecipazione e di integrazione sociale.

Il progetto è rivolto alle attività di assistenza per i minori con particolari problematiche sociali (quali ad esempio i minori stranieri).

L'obiettivo è la 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.

Indicatori di risultato: Aumentare il numero di minori seguiti dai servizi comunali grazie all'apporto dei volontari.

Risultati attesi: incremento del 10% del numero dei minori seguiti, incremento del 10% delle famiglie che beneficiano del progetto.

Destinatari diretti: minori in condizione di bisogno.

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

AREA DISABILI

Obiettivi specifici del progetto:

Il progetto si rivolge ai disabili e tende a supportare le 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.

Obiettivi specifici per i volontari

I volontari, rapportandosi con persone diversamente abili e con 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.

Obiettivi specifici del progetto:

- sostegno alla famiglia nelle diverse fasi della vita quotidiana;
- sostegno ai familiari attraverso il supporto di operatori e volontari esterni al nucleo familiare;
- promozione delle attività di socializzazione ed interazione sociale;
- ampliamento degli spazi di libertà e di autodeterminazione delle persone disabili attraverso attività nel tempo libero, iniziative di socializzazione e servizi di prossimità.

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% del numero dei disabili che possono beneficiare dei servizi, incremento del 5% del numero di famiglie che possono beneficiare del progetto

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.

7) 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
28	Assistenti sociali
40	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.

Centri Diurni

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

Il personale di servizio è composto da operatori comunali o in appalto che svolgono le attività socio-assistenziali e dagli educatori professionali che si occupano dei servizi educativi e di animazione. La presenza di un educatore professionale sostiene 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. Inoltre in ogni centro è presente la figura dell'OP che si identifica con il responsabile della struttura, figura di coordinamento e supervisione. Settimanalmente si svolge almeno 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. 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 ricompagnamento 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 musicoterapia, 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 mnemoniche.

I volontari all'interno dei centri saranno impegnati in parte nel servizio di accompagnamento e nelle attività di socializzazione e laboratorio 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 tratta 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.

Centri per Minori

I volontari di servizio civile verranno impiegati per le seguenti attività:

- supporto alle attività di animazione effettuate da educatori e rivolte a minori in difficoltà, 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 affidamento bambini, finalizzate all'aiuto nell'accudimento dei minori (accompagnamento a scuola e a corsi sportivi, aiuto nei compiti);
- affiancamento agli operatori nelle attività giornaliere degli utenti inseriti nel Centro Valery e svolgimento di attività programmate di animazione e socializzazione.
- accompagnamento di minori in altre sedi, ad esempio Uffici Comunali, ASL, altre strutture etc.
- svolgimento di piccole commissioni esterne programmate e organizzate dall'equipe educativa.
- Supporto all'organizzazione e alla realizzazione di attività di promozione e sensibilizzazione
- supporto individualizzato al minore inserito in struttura residenziale

I volontari affiancheranno 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. Nello specifico i volontari saranno impegnati in

Coinvolgimento in attività ludico-ricreative anche nel periodo estivo o in occasione delle festività natalizie e pasquali

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).

CENTRO PER DISABILI

Sulla base della diagnosi sociale, la presa in carico dei soggetti interessati e la formulazione del progetto individuale l'attività con i disabili 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. Nello specifico i volontari saranno impegnati in

- Accompagnamento nei tragitti extradomiciliari (palestre, biblioteche, negozi etc)
- Coinvolgimento in attività ludico-ricreative anche nel periodo estivo o in occasione delle festività natalizie e pasquali
- Attività di bricolage e ceramica
- Attività di musico terapia e danzaterapia

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).

Si sottolinea che l'attività svolta nell'ambito dei progetti di servizio civile non determina l'instaurazione di un rapporto di lavoro e non comporta la sospensione e la cancellazione dalle liste di collocamento o dalle liste di mobilità.

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

10

9) Numero posti con vitto:

0

10) Numero posti senza vitto:

10

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

30

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

5

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

E' richiesta la disponibilità alla guida di autoveicoli comunali per tutti i servizi che riguardano il progetto.

Il civilista potrà guidare i veicoli per le attività inerenti il progetto da solo e con l'utenza.

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.

Eccezionalmente per esigenze di servizio è richiesta la disponibilità nei giorni festivi o oltre la fascia oraria 7.30/20.00. L'eventuale servizio prestato nei giorni festivi verrà computato come giorno di servizio nell'ambito dei 5 previsti dal progetto.

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 degli stessi.

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.

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.

14) Sede/i di attuazione del progetto (1):

<i>N.</i>	<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 Diurno per Anziani	Firenze	Via dei Malcontenti, 6	2
2	Centro Diurno Le Rondini	Firenze	Via Amedeo Modigliani, 184, piano terra	2
4	Centro Valery – Centro Sicuro	Firenze		1
5	P.O. Progetti Finanziati/Intervento minori e famiglia	Firenze	Via Palazzuolo,12	1
6	Centro Socio Educativo (CSE)	Firenze	Via Salvi Cristiani, 7, primo piano	1
7	Direzione Servizi Sociali	Firenze	Viale De Amicis, 21	3

(1) le sedi devono essere individuate **esclusivamente** fra quelle indicate in sede di iscrizione/adequamento all'albo degli enti di servizio civile regionale, riportando la stessa denominazione e indirizzo (compresa l'eventuale ripartizione interna, es. scala, piano, palazzina, ecc) indicate sulla procedura informatica SCR.

(2) il numero complessivo di giovani di questa colonna deve coincidere con il numero indicato al precedente punto 8)

N.B.: ALLEGARE LA STAMPA DELL'ELENCO SEDI INSERITE SUL PROGRAMMA INFORMATICO SCR PER QUESTO PROGETTO

15) Nominativo operatore di progetto per singola sede(almeno uno per sede):

Nominativo operatore di progetto per singola sede(almeno uno per sede):

i. NOME E COGNOME: Brunella Chirici

ii. SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 14):

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Centro Diurno Le Rondini	Firenze	Via Amedeo Modigliani, 184, piano terra

Nominativo operatore di progetto per singola sede(almeno uno per sede):

NOME E COGNOME: Sonia Locci

SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 14):

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Centro Diurno per Anziani	Firenze	Via dei Malcontenti, 6

Nominativo operatore di progetto per singola sede(almeno uno per sede):

i. NOME E COGNOME: Barbara Manfredi

ii. SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 14):

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Centro Valery – Centro Sicuro	Firenze	

Nominativo operatore di progetto per singola sede(almeno uno per sede):

i. NOME E COGNOME: Maria Aurora Funcasta

ii. SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 14):

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
P.O. Progetti Finanziati/Intervento minori e famiglia	Firenze	Via Palazzuolo, 12

Nominativo operatore di progetto per singola sede(almeno uno per sede):

i. NOME E COGNOME: Marina Bosio

ii. SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 14):

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>

Centro Socio Educativo (CSE)	Firenze	Via Salvi Cristiani, 7, primo piano
------------------------------	---------	-------------------------------------

Nominativo operatore di progetto per singola sede(almeno uno per sede):

i. NOME E COGNOME: Laura Conti

ii. SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 14):

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Direzione Servizi Sociali	Firenze	Viale De Amicis, 21

17) Piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati di progetto:

Il Comune di Firenze gestisce il 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. 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 è 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 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'OP;
3. Valutazione dell'attività dei volontari da parte dell'OP

I dati raccolti confluiranno in un report finale di monitoraggio.

MONITORAGGIO DELLE ATTIVITA' DEI VOLONTARI

Una parte importante del monitoraggio in itinere si svolge attraverso sette 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 con la presenza di esperti di settore.

Il livello di soddisfazione dei volontari verrà monitorato attraverso il cronogramma riportato in allegato 1 e i questionari periodici riportati in allegato 2.

I questionari, strutturati secondo le tecniche della ricerca quantitativa e sottoposti a tutti i volontari indaga i seguenti items:

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'OP
Livello di disponibilità dell'OP
Qualità dei rapporti con l'Ufficio Servizio Civile
Livello di coinvolgimento e motivazione

Inoltre nel primo giorno di servizio dei volontari viene loro somministrato un questionario di auto valutazione delle competenze in ingresso (allegato 3); al termine dell'anno di servizio viene nuovamente somministrato il medesimo questionario, al fine di verificare lo stato delle competenze acquisite nell'anno di servizio. Dalla elaborazione dei due questionari scaturisce un colloquio individuale con ogni volontario di valutazione di quanto emerso dai due questionari.

2) MONITORAGGIO ATTIVITA' OP

Si prevedono sette incontri nell'arco dell'anno, prima o dopo gli otto incontri svolti con i volontari cui si faceva riferimento al punto 1. condotti 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'OP, inoltre, vengono somministrati questionari periodici come risulta dal cronogramma riportato in allegato 1 e i questionari riportati in allegato 4 che indagano 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

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

La valutazione delle attività prestate dal volontario viene effettuata dall'OP attraverso colloqui individuali mensili con il volontario valutando i seguenti items:

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

18) Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge regionale 25 luglio 2006, n. 35:

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, capacità di comprendere il contesto socio-culturale in cui si dovrà operare, capacità di assumere le responsabilità del ruolo.

19) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive utilizzate per l'acquisto di beni o servizi destinati ai giovani in servizio:*

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

1. all'acquisto di chiavi USB da consegnare a tutti i volontari all'inizio del Servizio
2. all'acquisto di un corso di formazione aggiuntivo in materia di primo soccorso (12 ore), antincendio a basso rischio (n. 4 ore) e HACCP per addetti ad attività alimentari complesse (12 ore) che rilascerà ai giovani volontari una certificazione, da parte dell'Ente terzo formatore, attestante la competenza e la professionalità dei giovani nelle materie trattate. Tale certificato potrà essere utilizzato per la ricerca del lavoro.
3. Visita di un giorno a un luogo di interesse storico o culturale.

20) *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	<p>Strumentazione per la realizzazione di colloqui di prima conoscenza e di approfondimento con gli utenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stanza arredata per colloqui (scrivania, sedie, cancelleria, penne) <p>Strumentazione per attività di sportello telefonico informativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stanza arredata ad ufficio; - apparecchio telefonico; <ul style="list-style-type: none"> - apparecchio fax. - rubrica telefonica con i numero di riferimento utili; - computer, accesso internet, programmi informatici elaborazione dati, stampante
Presa 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; - videoproiettore con lettore DVD. - n° 2 videoproiettori e n° 2 lettori DVD; -amplificazione audio e microfoni Materiale didattico: cancelleria, sussidi
----------------------------	--

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

21) Competenze e professionalità acquisibili dai giovani 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
- Controllare la propria emotività rispetto alla sofferenza
- Assumere le necessarie decisioni gestionali in sufficiente autonomia, seppur nell'ambito di sistemi e procedure già calibrati e condivisi

SISTEMA DI RILEVAZIONE 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'OP per la progettazione di dettaglio delle attività di formazione e per impostare un efficace inserimento lavorativo;

Fase 2 – Somministrazione questionario in uscita

Il questionario somministrato nella fase 1 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 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'OP, 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.

L'Ente ha in corso la procedura di gara per far fare ai ragazzi del Servizio Civile i seguenti corsi in materia di: primo soccorso (12 ore), antincendio a basso rischio (n4 ore) e HACCP per addetti ad attività alimentari complesse (12 ore). Per ciascun corso verrà rilasciato attestato per le competenze da parte di Enti terzi accreditati che saranno individuati tramite gara.

Formazione generale dei giovani

22) Sede di realizzazione:

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

23) Modalità di attuazione:

Il corso è progettato e coordinato dall'Ente; il programma prevede la collaborazione di docenti interni all'Ente, qualificati nelle diverse materie trattate, nonché docenti esterni esperti.

24) 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 40% del monte ore complessivo)
- elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, simulazioni, lavori in gruppo e riflessioni personali (almeno il 60% del monte ore complessivo)

Articolazione della proposta di formazione prevista:

1) Corso iniziale all'avvio del progetto: 42 ore.

2) incontri di formazione permanente 7 giornate nell'anno, per mezzo di testimonianze e/o visite ad esperienze significative

Al termine del Corso di Formazione 1) viene somministrato un questionario anonimo di gradimento del medesimo nonché una scheda di valutazione dei docenti; ambedue i questionari, chiedono al volontario, attraverso punteggi da 1 a 10, di esprimere un parere sui seguenti punti e con items diversi:

- Accoglienza e disponibilità del personale dell'Ufficio e adeguatezza degli spazi ove si è svolto il corso
- Interesse agli argomenti trattati, chiarezza espositiva dei docenti, capacità di interazione con l'aula dei docenti stessi
- Autovalutazione del livello di conoscenza acquisito grazie al Corso
- Adeguatezza del tempo dedicato al dibattito

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 17), verranno proposti anche degli approfondimenti tematici a partire dalla verifica dell'esperienza svolta nell'incontro di monitoraggio.

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.

25) Contenuti della formazione:

Il corso è La formazione generale è 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 di cui all'art.1 lett.e della l.64/2001 e previste dalla Circolare prot. UNSC 44807/II/I del 08/09/2003 e successive.

FORMAZIONE GENERALE SERVIZIO CIVILE REGIONALE

PRIMA GIORNATA MODULO 6 ORE

Accoglienza e introduzione

Intervento introduttivo del Responsabile della Formazione

Presentazione dell'ente

Intervento del Direttore Servizi Sociali del Comune e dell'Assessore competente

Chi siamo?

Presentazione dello staff dell'Ufficio Servizio Civile e autopresentazione dei volontari e delle loro esperienze di volontariato precedenti.

Organizzazione della pubblica amministrazione

Intervento di un funzionario dirigente dell'Amministrazione

Diritti e doveri del volontario del servizio civile; ordinamento e normativa del servizio civile. La legge R.T. 35 del 25 luglio 2006 e il Decreto del Presidente della Giunta Regionale Toscana n. 53/R del 9/10/2012.

Intervento del Responsabile amministrativo dell'Ufficio Servizio Civile

SECONDA GIORNATA MODULO 6 ORE

Un bene prezioso: la costituzione

Intervento di Ubaldo Nannucci, già Procuratore Capo della Repubblica di Firenze

Percorsi di cittadinanza, servizio civile, associazionismo e volontariato

Intervento di Grazia Bellini, Responsabile Settore Formazione “progetto Arcobaleno”

Difesa della Patria: la difesa civile non armata e nonviolenta

Intervento di Severino Saccardi, direttore della rivista “Testimonianze”

TERZA GIORNATA MODULO 6 ORE

L'identità del gruppo in formazione - 1

Intervento di Maria Rosaria De Maria, psicologa ASL 10 di Firenze

Dall'obiezione di coscienza al servizio civile: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà

Intervento di Antongiulio Barbaro, esperto del settore

Dibattito con i relatori e i volontari

QUARTA GIORNATA MODULO 6 ORE

La protezione civile

Intervento del Responsabile del Comune di Firenze

Vivere l'ambiente / un ambiente da vivere

Intervento di Fausto Ferruzza, Presidente Regionale Legambiente. Dibattito.

Partecipazione attiva alla società civile

Intervento di Nedo Baracani, docente di Sociologia della devianza e del lavoro

QUINTA GIORNATA MODULO 6 ORE

Testo unico “salute e sicurezza sui luoghi di lavoro”

Intervento di Mauro Moretti, Direzione Servizi Tecnici del Comune di Firenze

L'identità del gruppo in formazione - 2

Intervento di Maria Rosaria De Maria, psicologa ASL 10 di Firenze

La rete civica del comune di Firenze

La legge R.T. 35 del 25 luglio 2006 e il Decreto del Presidente della Giunta Regionale Toscana n. 53/R del 9/10/2012

SESTA GIORNATA MODULO 6 ORE

Le politiche giovanili nazionali e quelle del Comune di Firenze

Intervento dell'Assessore competente del Comune di Firenze

Interculturalità, migrazione, accoglienza, marginalità

Intervento dell'Ufficio Affari Internazionale della Croce Rossa Italiana. Esercitazione di gruppo su accoglienza e accettazione del diverso.

SETTIMA GIORNATA MODULO 6 ORE

Come servire la pace? – Proiezione del film “No man’s land”

Intervento di Domenico Maselli, docente di Storia del Cristianesimo e delle Religioni. Dibattito.

La Comunità Europea e le opportunità formative ed esperienziali per i giovani. I progetti Europei del Comune di Firenze per le giovani generazioni

Rivisitazione della formazione generale: valutazione, dibattito, somministrazione questionario di gradimento (allegato 5)

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

- Visita di un giorno a un luogo di interesse storico o culturale in Toscana.
- Corso primo soccorso (12 ore), antincendio a basso rischio (n.4 ore) e HACCP per addetti ad attività alimentari complesse (12 ore)

26) *Durata (espressa in ore):*

42 ORE

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei giovani

27) *Sede di realizzazione:*

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

28) *Modalità di attuazione:*

La formazione specifica viene effettuata in proprio con formatori dell'Ente e assistenti sociali territoriali.

29) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

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

▪ **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.

▪ **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.

▪ **ruolo attivo dei gruppi di lavoro**

Il lavoro di gruppo è inteso 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.

30) *Contenuti della formazione:*

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 Centri Sociali 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 relazionale 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 OP 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

"Cocaina"

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 (allegato 6)

SETTIMO MODULO: 6 ORE

Dalla teoria alla prassi

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

31) Durata (espressa in ore):

42 ore