



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO: FAREconEMPATIA

SETTORE e Area di Intervento: ASSISTENZA

Area: A 01 (Anziani); A 02(Minori); A 12 (Disagio adulto) (*prevalente*)

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Creare maggiore coesione sociale e aumentare il senso di appartenenza alla comunità locale

Obiettivi generali per i volontari:

Il progetto è pensato come un intervento di **educazione alla cittadinanza attiva**, 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 è quello di favorire processi di aggregazione tra le persone fragili del territorio del Comune di Firenze al fine di migliorarne la qualità della vita. Il progetto, inoltre, intende accrescere la capacità del volontario di orientarsi in un contesto organizzato, rendendolo consapevole della struttura organizzativa, dei processi lavorativi e decisionali.

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

Obiettivi per area specifica :

Obiettivi specifici per tipologie di utenza:

Segretariato Sociale

Obiettivi specifici: l'obiettivo è quello di fornire supporto all'attività di accoglienza e orientamento ai cittadini che richiedono assistenza sociale e favorire una migliore comunicazione tra Ente e territorio.

Obiettivi specifici per i volontari: il volontario nello svolgimento delle attività si sentirà parte attiva della società e scoprirà le reali e svariate problematiche sociali del territorio attraverso il confronto con un'utenza che trovandosi in un momento di particolare bisogno chiede di essere tutelata dalle istituzioni. Svolgendo quotidianamente attività di accoglienza, acquisirà capacità di orientamento, flessibilità e adattamento al contesto nel quale sarà inserito. Un ulteriore obiettivo è inoltre quello di incrementare le competenze relazionali tramite il contatto costante con persone in difficoltà e ciò rappresenterà per il volontario una palestra di formazione personale e professionale.

Indicatori di risultato: riduzione del 5% dei tempi di attesa per l'accesso ai Servizi Sociali.

Risultati attesi: migliorare e semplificare le procedure di accesso ai Servizi Sociali del Comune di Firenze.

Beneficiari diretti: cittadini che richiedono assistenza ai servizi sociali.

Beneficiari indiretti: la famiglia, la comunità con un migliore e più capillare servizio di assistenza sociale e gli operatori sociali grazie a una riorganizzazione del percorso di accesso ai servizi.

Anziani ospiti dei centri diurni

Obiettivi specifici: L'obiettivo è quello di fornire un supporto ai servizi di assistenza sociale già attivati dagli uffici comunali a favore di anziani finalizzati a:

- Ridurre il numero di ricoveri in centri residenziali
- Costruire attorno agli anziani, soprattutto se soli, reti relazionali stabili che rispondano ai loro bisogni
- Organizzare uscite, occasioni di animazione e di incontro con coetanei residenti nel territorio coinvolgendo gli anziani in iniziative sociali promosse sul 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
- Integrare e coinvolgere gli anziani in iniziative sociali promosse sul territorio

Obiettivi specifici per i volontari: i volontari avranno la possibilità di collaborare alla realizzazione degli obiettivi previsti, imparando a rapportarsi a soggetti anziani, dai quali possono apprendere tanto, traendo elementi di forza dal contatto con le esperienze di questi attraverso momenti di socializzazione nei centri diurni. I volontari, nel relazionarsi con l'utenza specifica per la realizzazione degli obiettivi, avranno modo di sentirsi parte attiva della società, contribuendo al benessere degli anziani fragili, imparando l'importanza della collaborazione e del lavoro in gruppo, nonché sviluppando le competenze relazionali e di organizzazione. Partecipando al coordinamento e alla gestione degli anziani, i volontari svilupperanno inoltre un senso di responsabilità verso le persone e l'attività svolta e quindi un senso del dovere per gli impegni presi.

Indicatori di risultato: incremento del 5% del numero degli ospiti dei centri diurni, incremento del 5% delle famiglie che beneficiano del servizio.

Risultati attesi: grazie all'apporto dei volontari potranno essere proposte più attività al fine di mantenere le capacità residue degli ospiti, offrire una migliore qualità della loro vita non rimanendo isolati nella loro abitazione e dare maggiore sollievo alle famiglie che si prendono cura dei propri cari evitando l'istituzionalizzazione.

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

Obiettivi specifici: le attività di assistenza per i minori con particolari problematiche sociali (quali ad esempio i minori stranieri) mirano a:

- 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 incentivare processi di partecipazione e di integrazione sociale;
- Diminuire il disagio attraverso l'istituto dell'affidamento familiare, dell'adozione o l'inserimento in centri di pronta accoglienza;
- Valorizzare e promuovere il ruolo attivo dei bambini e degli adolescenti attraverso la partecipazione ad attività educative e socializzanti.

Obiettivi specifici per i volontari: I volontari, attraverso il servizio svolto a favore dei minori, si sentiranno parte attiva della società, acqiosteranno inoltre una maggiore capacità di prendere decisioni e di lavorare in gruppo.

Indicatori di risultato: incremento del 10% del numero dei minori seguiti, incremento del 10% delle famiglie che beneficiano del progetto.

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

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.

Disagio Adulto:

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

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

Obiettivi specifici:

- creare una relazione di accoglienza significativa tra operatori (educatori, tirocinanti e volontari) e utenti, al fine di elaborare programmi di intervento individualizzati e centrati sui bisogni reali, primari o secondari, della persona senza tetto;
- Sostenere i percorsi di integrazione sociale dei soggetti, residenti o domiciliati a Firenze, a rischio o in condizione di marginalità sociale;
- Potenziamento del servizio di accoglienza rivolto a persone con problemi di marginalità e prive di alloggi;
- favorire il raggiungimento di obiettivi di autonomia e di responsabilizzazione degli ospiti;
- definire progetti personalizzati di pre-formazione e formazione a lavoro che impegneranno i volontari delle associazioni, gli operatori delle strutture di accoglienza e dei servizi (formazione, supervisione, sostegno psicologico, ecc.);
- promuovere la consapevolezza della comunità nel suo insieme.

Obiettivi specifici per i volontari: I volontari, nel relazionarsi con l'utenza avranno modo di sentirsi parte attiva della società, contribuendo al benessere delle persone che vivono in condizioni di marginalità e fragilità, svolgendo un ruolo fondamentale di supporto. I volontari inoltre impareranno a collaborare, lavorando in gruppo e sviluppando le competenze relazionali e di organizzazione.

Indicatori di risultato: incremento del 10% di progetti individualizzati, incremento del 10% del numero delle famiglie che beneficiano del progetto.

Risultati attesi: aumentare il numero di inserimenti di persone con disagio in progetti individualizzati.

Destinatari diretti: persone a rischio di emarginazione sociale.

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

Centro Attavante:

Obiettivi specifici:

- creare un ponte tra carcere e società fiorentina, attivando in tal senso le risorse, formali ed informali, presenti sul territorio.
- Sostenere le persone nelle varie fasi dell'esecuzione penale, affinché questa si concluda positivamente e precluda ad un rientro equilibrato in società.
- Nell'ambito del sostegno ai detenuti ed ex-detenuti, si tratterà inoltre di creare le basi per costruire una rete di solidarietà tra le imprese cittadine e le cooperative che possono fornire occasioni di lavoro ai detenuti, con particolare riguardo alle persone indigenti ristrette in carcere.

Obiettivi per i volontari: l'obiettivo è di stimolare la capacità di comunicazione, di relazione e di lavoro di gruppo, promuovere la capacità di osservazione e lo spirito critico, il senso di responsabilità e l'orientamento al miglioramento continuo, l'auto-analisi e sviluppo delle proprie competenze.

Indicatori di risultato: reinserimento di n° 30-35 persone- detenute o in misura alternativa - all'anno; organizzare all'interno del carcere di Sollicciano un servizio di distribuzione vestiario, per 1200 detenuti/anno (progetto Giobbe, recentemente ribattezzato "Francesco"); attivare accordi di solidarietà (cessione prodotti, disponibilità assunzione, ecc.) con n° 5 aziende all'anno

Risultati attesi: sostenere il percorso di reinserimento degli utenti che frequentano il centro

Destinatari diretti: detenuti e ex-detenuti

Beneficiari indiretti: cittadinanza fiorentina e non in quanto l'attenzione verso i detenuti e gli ex detenuti favorisce l'integrazione sociale e costituisce una forma di prevenzione al crimine diminuendo la recidiva e quindi aumenta la sicurezza per i cittadini. E' inoltre un forte sostegno alle famiglie dei detenuti che subiscono le ricadute della situazione detentiva del familiare.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

Il volontario opera nel rispetto del proprio ruolo e segue le indicazioni ricevute e condivise con le professionalità e le competenze dei suoi diretti responsabili e di tutti i referenti sociali, le reti formali e informali coinvolti nei progetti.

ruolo e attività dei volontari per area specifica:

Segretariato Sociale

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.

Il volontario supporta il Servizio di Segretariato Sociale, nello specifico:

- Affianca l'Assistente Sociale o l'ASA nelle attività esterne inerenti il lavoro d'ufficio, (come ad esempio la compilazione di documenti a domicilio, l'ISEE, ecc)
- Risponde al numero verde orientando l'utenza rispetto alle varie richieste poste e/o gestisce gli appuntamenti per le assistenti sociali di servizio al segretariato
- Aiuta l'ufficio nella fase di preparazione delle attività con la predisposizione di schede da compilare.
- Partecipa alla stesura dei progetti per i casi nei quali viene coinvolto come parte integrante del progetto partecipando anche a eventuali colloqui e visite domiciliari;
- Collabora alla predisposizione di un progetto per l'utente, e alla stesura di relazioni sociali per altri servizi
- Partecipa agli incontri di equipe per la verifica dell'andamento del progetto sull'utenza e del servizio nel suo insieme.
- Coadiuvava l'operatore nella gestione del Sistema Informativo e nell'aggiornamento dei dati
- Aiuta nelle attività burocratiche (sistemazione dell'archivio, compilazione di documentazione, presa di contatti telefonici con utenti o altri servizi)

Centri diurni per anziani

I volontari all'interno dei centri diurni saranno impegnati 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 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 si realizza con l'utilizzo del 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 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.

Minori:

I volontari di servizio civile verranno impiegati per le seguenti attività presso il **Centro Affidi e Centro Adozioni:**

- 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);
- 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 e partecipazione a eventi organizzati dal Centro Affidi e dal Centro Adozioni nell'ambito di tale attività.

Presso il **Centro Valery** il volontario in servizio svolgerà le seguenti attività:

- affiancamento agli operatori nelle attività giornaliere degli utenti inseriti nel Centro Valery e svolgimento di attività programmate di animazione e socializzazione;
- supporto individualizzato al minore inserito in struttura residenziale;
- accompagnamento minori per pratiche sanitarie e amministrative;
- sostegno all'educatore nell'assistenza dei minori durante il pranzo

Disagio Adulto:

Presso l'Albergo Popolare, il volontario partecipa a un articolato programma di interventi a favore delle persone a rischio di esclusione sociale.

Il volontario di servizio civile:

- si inserisce nel gruppo di lavoro operante presso le strutture di accoglienza;
- Affianca l'assistente sociale durante la fase di accoglienza al servizio (segretariato sociale), effettua l'analisi della domanda e individua i bisogni dell'utente, come punto di partenza per la realizzazione di un progetto di crescita.
- Affianca e supporta l'assistente sociale nel disbrigo di pratiche, nella raccolta di documentazione ed informazioni.
- Affianca gli operatori durante il monitoraggio del percorso promuovendo il raggiungimento degli obiettivi del piano individualizzato (rispetto all'area socio-lavorativa).

È inoltre coinvolto attivamente nel sostegno alla persona svolgendo le seguenti attività:

- Svolge azioni di affiancamento delle persone in percorsi di inserimento socio-terapeutici e socio-lavorativi.
- Svolge azioni di accompagnamento e di facilitazione all'accesso ai servizi.
- Partecipa alla ricerca e attivazione della rete territoriale e di tutte le opportunità possibili che possono essere d'aiuto alla persona in carico al servizio
- Supporta l'organizzazione e la gestione di eventi
- Partecipa agli incontri di équipe tecnici (area servizio sociale e area lavoro) e al coordinamento organizzativo generale.
- Partecipa agli incontri di orientamento al lavoro rivolti ai gruppi di utenti
- Partecipa ai coordinamenti e agli aggiornamenti formativi organizzati dalla cooperativa e/o ente committente e ad ogni tipo di colloquio richiesto dal coordinatore

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

- Colloquio di prima conoscenza e di orientamento: primo contatto, compilazione scheda anagrafica, inserimento di alcune informazioni nei data base, ecc.).
- Ambientamento: ambientamento dell'utente/nucleo, verificando che la persona/nucleo inizi la sua permanenza in struttura con uno stile di vita e con modalità corrispondenti ad un superamento del disagio e della precarietà, in particolare rispetto a bisogni primari. Il volontario è coinvolto, qualora risultino evidenti fin dal primo colloquio necessità attinenti al vestiario/l'approvvigionamento alimentare, ed

attraverso un tutoraggio individualizzato qualora le aree di bisogno individuate riguardino la cura dello stato di salute, le capacità di gestione della routine domestica o specifiche competenze genitoriali per i nuclei, ecc.

- Osservazione e raccolta dati: l'operatività del volontario è dedicata ad arricchire il profilo fornito dal Centro Sociale del Comune di Firenze di ulteriori e più approfondite sfumature, utilizzando la dimensione ravvicinata della condivisione della quotidianità.
- Cura della persona e del proprio stato di salute: rilevazione dei bisogni e grado di consapevolezza del proprio stato di salute; osservazione della persona nei momenti di gruppo e socializzazione e durante gli incontri con i servizi, come si presenta, cura dell'abbigliamento e dell'igiene personale; attivazione e indicazioni delle risorse interne e/o territoriali che rispondono a primi bisogni: docce programmate e servizio lavanderia, alimentazione attraverso i contatti con le reti di solidarietà (pacchi alimentari, progetto Mercafir), invio mense territoriali, eventuale affiancamento alla persona per la preparazione dei pasti e gestione utensili da cucina; collaborazione con il servizio infermieristico interno delle strutture (Suore infermiere - Centro Stenone - contatti con il medico di base e accompagnamenti alle visite sanitarie, ai Servizi territoriali Sert e Psichiatria).
- Cura e gestione degli spazi assegnati (camere e/o appartamento): osservazione e monitoraggio della tenuta dell'alloggio o camera dell'utente: ordine, pulizia, personalizzazione nell'arredo; stimolare l'utente alla tenuta dell'alloggio, se necessario intervento diretto insieme alla persona nel riordino degli spazi; segnalazione ai Servizi Sociali dell'intervento di operatori domiciliari ove necessario.
- Gestione della routine domestica e organizzazione della quotidianità: osservazione delle entrate e uscite dalla struttura; osservazione dei tempi della gestione dei bisogni primari (fare la spesa, preparazione dei pasti, riordino degli spazi comuni e alloggio, aspetto sanitario).
- Gestione della conflittualità tra ospiti, ospiti e struttura, ospiti e servizi territoriali
- Accompagnamento gestione pratiche burocratiche legali e ricerca alloggio: promuovendo l'autonomia dell'esercizio dei propri diritti personali e di cittadinanza, inviando e/o accompagnando l'utente verso i servizi appositi
- Motivazione alla ricerca di un lavoro: attività di supporto, informazione, orientamento, ordinariamente sviluppate attraverso lo strumento del colloquio, informazione e supporto nella dichiarazione di disponibilità al lavoro presso il Centro per l'Impiego, l'aiuto nella stesura del curriculum, la consultazione delle offerte di lavoro attraverso l'utilizzo di agenzie e riviste di settore; collaborazione con le risorse e servizi territoriali rivolti alla tematica in oggetto.
- Sostegno alla gestione di casi e situazioni specifiche (area psichiatrica, doppia diagnosi, non autosufficienza): contatti con il servizio psichiatrico di competenza, accompagnamento alle visite e ai momenti di verifica con lo psichiatra di riferimento e l'Ass. Sociale; figura di riferimento nei gruppi di auto aiuto (CAT); accompagnamento dell'ospite verso il passaggio in struttura RSA.
- Sostegno all'esercizio delle funzioni genitoriali: assicurarsi che i minori presenti in struttura siano accuditi dai genitori (tempo dedicato, cure sanitarie, possibilità di attività di socializzazione esterna); verificare l'accesso regolare ai servizi educativi; fornire opportunità di socializzazione.
- Attivazione/riattivazione di reti informali, relazionali, affettive
- aggiornamento della banca dati relativa alla mappa territoriale delle risorse e sia nel mediare e facilitare percorsi di accesso e di fruizione dei servizi

I volontari presso il **Centro Diurno Attavante** affiancheranno le persone che sono in dimissione dal carcere, o sono già dimesse e scontano la pena in misura alternativa, per fornire accompagnamento, sostegno, aiuto, nell'ambito del progetto individuale predisposto dagli operatori penitenziari e sociali e approvato dal Magistrato di Sorveglianza. I ragazzi in Servizio Civile supportano gli operatori nell'apertura e nella conduzione delle attività del Centro Attavante, aperto tutti i giorni e gestito unitamente da due operatori e dal volontariato. Inoltre affiancano gli operatori professionali nel sostegno alle persone in dimissioni dal carcere, a partire già dalle fasi finali della detenzione, quindi si proiettano operativamente all'interno degli Istituti di Pena.

Centro Attavante

- Supportano l'apertura e il funzionamento del Centro dove si svolgono le attività di base, (preparazione pasti, il lavaggio vestiario, organizzazione docce etc.) e attività formative quali lo studio, la partecipazione a corsi, l'uso di PC e internet, ecc.
- Affiancano gli operatori negli istituti di pena per la realizzazione e gestione degli interventi nei confronti dei detenuti in particolare nell'ambito del magazzino dei vestiti distribuiti ai detenuti (molto importante in quanto la maggior parte dei detenuti sono indigenti e quindi mancano di vestiario e di prodotti per l'igiene);

- Accompagnamento dei detenuti, quando richiesto dalla magistratura, che escono in permesso premio giornaliero (che può essere dalle 3 alle 12 ore) o di quelli che sono in detenzione domiciliare e devono recarsi ad esempio in un ufficio pubblico, per una visita medica in ospedale;
- Partecipano alla realizzazione di occasioni di socializzazione, presso il Centro Attavante o all'esterno (incontri sportivi, manifestazioni, feste, banchini ai mercati ecc);
- Partecipano all'organizzazione di iniziative formative per il volontariato (ad esempio corsi per volontari, ecc);
- Collaborazione ad iniziative di sensibilizzazione rivolte al contesto sociale esterno;
- Ritiro dei generi di prima necessità presso il Banco Alimentare.

Progetto "GIOBBE"

- Contatto ed eventuale mappatura delle aziende industriali, artigianali e commerciali che possono contribuire con i loro prodotti a tenere costantemente fornito un fondo al quale gli indigenti, tramite richiesta all'Associazione Volontariato Penitenziario, possano attingere quando necessitano di prodotti per l'igiene personale, biancheria intima, scarpe o comunque tutto ciò che può servire a rendere dignitosa la persona fisica;
- reperimento del materiale presso le aziende disponibili e nella consegna dei prodotti ai detenuti che ne hanno fatto richiesta.
- Confezionamento pacchi relativo smistamento ai detenuti che ne fanno richiesta, all'interno del carcere

Ufficio del Garante delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale del Comune di Firenze:

- Supporto e collaborazione per pratiche di tipo amministrativo e di riordino presso la sede del Garante
- Contatto ed mappatura delle aziende industriali, artigianali e commerciali che possono contribuire con i loro prodotti a tenere costantemente fornito il fondo relativo al Progetto Giobbe.
- Supporto al Garante per l'accompagnamento presso i due carceri e per la tenuta dell'archivio su materiale attinente l'area carcere.

Le sedi delle attività sono il Centro Attavante a Firenze, Via Attavante n° 2, l'ufficio dell'AVP in Via delle Ruote 22/r, l'Istituto di Pena di Sollicciano in Via Girolamo Minervini n. 2/r, l'Istituto di Pena Gozzini in Via Girolamo Minervini n. 8/r e l' Ufficio del Garante delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale del Comune di Firenze in Piazza della Parte Guelfa, 3. I volontari possono essere sporadicamente inviati in altre sedi per la collaborazione alla realizzazione degli interventi nei confronti dei detenuti.

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.

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 19

N.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	Comune	Indirizzo
1	CENTRO VALERY-CENTRO SICURO	Firenze	
2	Centro Attavante	Firenze	Via Attavante, 2
3	Assessorato Welfare e Sanità Accoglienza e Integrazione Pari Opportunità Casa-PALAZZO CANACCI	Firenze	Piazza della Parte Guelfa, 3
4	P.O.PROGETTI FINANZIATI Già Promozione Sciale	Firenze	Via Palazzuolo, 12
5	CENTRO DIURNO PER ANZIANI AIRONE	Firenze	Via di San Salvi
6	CENTRO DIURNO PER ANZIANI LE RONDINI	Firenze	Via Modigliani, 184
7	Direzione Sicurezza Sociale	Firenze	Via Edmondo De Amicis, 21
8	Albergo Popolare	Firenze	Via della Chiesa, 66
9	Casa Albergo Mameli	Firenze	Via Goffredo Mameli, 1/a
10	Foresteria Il Fuligno	Firenze	Via Faenza, 42

EVENTUALI CREDITI FORMATIVI E TIROCINI RICONOSCIUTI

Il Corso di Laurea in Servizio Sociale dell'Università degli Studi di Firenze con nota del 7.10.2015 *"riconosce la possibilità agli studenti che hanno svolto il Servizio Civile in ambito socio-assistenziale di presentare domanda per l'accreditamento di ore di tirocinio – e dei corrispondenti crediti, presentando una relazione che sarà valutata dal docente coordinatore dei tirocini e poi portata all'approvazione del Consiglio di Corso. Vista la natura del progetto, si ritiene che l'esperienza svolta possa essere significativa ai fini di un accreditamento di ore di tirocinio"*.

Il Corso di Laurea in Scienze dell'Educazione Sociale con nota del 13.10.2015 *"conferma la disponibilità a riconoscere come attività di tirocinio il Servizio Civile svolto dagli studenti nell'ambito del progetto"*

COMPETENZE E PROFESSIONALITA' ACQUISIBILI DAI VOLONTARI DURANTE L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

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 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 I – Somministrazione questionario in entrata

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

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

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

I risultati del questionario avranno due differenti tipologie di utilizzatori:

- l'Ufficio Servizio Civile e l'OLP per la progettazione di dettaglio delle attività di formazione e per impostare un efficace inserimento lavorativo;

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 Centri Sociali del Comune di Firenze; 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

“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.

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

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 formazione specifica: 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.

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

In riferimento alle attività previste è richiesta capacità di relazione, capacità di comprendere il contesto socio-culturale in cui si dovrà operare, capacità di assumere le responsabilità del ruolo