



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:voce 4

LUMINEERS – SERVIZIO CIVILE PER L’INCLUSIONE SOCIALE

SETTORE e Area di Intervento: voce 5

Assistenza A 12 (Disagio adulto)

OBIETTIVI DEL PROGETTOvoce7

Obiettivo generale

Creare maggiore coesione sociale e aumentare il senso di appartenenza alla comunità locale. 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 specifici per tipologie di utenza:

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 sè 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;
- Potenziare il 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.

- Effettuare i controlli della corretta erogazione dei servizi da parte dei soggetti gestori.

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 – Albergo Popolare e Centro La Fenice:

- ❖ incremento del 20% dei progetti individualizzati;
- ❖ incremento del 50% degli accompagnamenti degli utenti a visite, sportelli, pratiche, acquisiti;

Risultati attesi: aumentare il numero di inserimenti di persone con disagio in progetti individualizzati. Aumentare la qualità dell'intervento.

Destinatari diretti: persone a rischio di emarginazione sociale, senza casa, senza relazioni significative o positive, senza lavoro.

Beneficiari indiretti: 1. la famiglia dei destinatari diretti, 2. gli operatori sociali di altri servizi che sono facilitati dal miglior setting che si crea con una maggiore attenzione al programma; 3. la comunità che riceve un migliore e più capillare servizio di assistenza sociale ai soggetti a rischio, vantaggio di cui si giova tutta la comunità locale.

Indicatori di risultato – Servizio Accompagnamento al lavoro.

- ❖ incremento del 50% degli accompagnamenti degli utenti a visite, sportelli, pratiche, acquisti;
- ❖ incremento del 10% delle attività di affiancamento per ricerca lavoro;
- ❖ incremento del 5% dei progetti personalizzati;
- ❖ miglioramento delle attività di accoglienza;
- ❖ miglioramento delle attività di raccolta dati, organizzazione, documentazione;
- ❖ miglioramento delle attività sociali, incontri, feste sociali;

Destinatari diretti: disoccupati, sottooccupati, persone a rischio perdita lavoro, persone a rischio di emarginazione sociale.

Beneficiari indiretti: 1. la famiglia dei destinatari diretti, 2. gli operatori sociali di altri servizi che sono facilitati dal miglior setting che si crea con una maggiore attenzione al programma, 3. la comunità che riceve un migliore e più capillare servizio di assistenza sociale ai propri soggetti a rischio, vantaggio di cui si giova tutta la comunità locale.

Indicatori di risultato – Controllo di qualità dei servizi erogati.

- ❖ Verifica del 50% del corretto adempimento dei gestori di quanto stabilito nei capitolati d'appalto;
- ❖ incremento della qualità dei servizi erogati;
- ❖ Somministrazione di almeno 30 check list relativi alla corretta erogazione del servizio;
- ❖ miglioramento delle attività di raccolta dati, organizzazione, documentazione;

Destinatari diretti: persone a rischio di emarginazione sociale inseriti nelle strutture d'accoglienza.

Beneficiari indiretti: 1. la famiglia dei destinatari diretti, 2. gli operatori sociali di altri servizi che sono facilitati dal miglior setting che si crea con una maggiore attenzione al programma, 3. la comunità che riceve un migliore e più capillare servizio di assistenza sociale ai propri soggetti a rischio, vantaggio di cui si giova tutta la comunità locale.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

**Area Disagio Adulto
Azione 1 Albergo popolare
Azione 2 Centro la Fenice
Azione 3 Servizio Accompagnamento**

Obiettivi specifici	Azioni
1. Creare un contesto positivo di accoglienza degli utenti, al fine di creare il clima adatto per elaborare programmi di intervento individualizzati e centrati della persona.	1.A Creazione setting accoglienza – per ascolto, orientamento e favorire la partecipazione degli ospiti.
2. Erogare servizi di base.	2.A Assicurare l'assistenza al soggetto nell'acquisizione della

<p>3. Sostenere percorsi di integrazione sociale dei soggetti, residenti o domiciliati a Firenze, a rischio o in condizione di marginalità sociale.</p>	<p>residenza virtuale, <u>3.A Servizi di sostegno all'inclusione sociale.</u> Il servizio, coordinato e monitorato dall'Amministrazione Comunale costruisce, insieme ai cittadini ed in rete con tutti i servizi pubblici e del terzo settore, dei percorsi di stabilizzazione/inclusione sociale e recupero dell'autonomia personale e/o familiare. L'Operatore di riferimento è l'Ass. Sociale.</p>
<p>4. Potenziare il servizio di accoglienza abitativa e diurna rivolto a persone a rischio o con problemi di marginalità, prive di alloggi, non autonome, 5. Favorire il raggiungimento di obiettivi di autonomia e di responsabilizzazione degli ospiti.</p>	<p>4.A Accoglienza Abitativa- Servizio Educativo di guida e monitoraggio. Definizione del progetto assistenziale personalizzato che preveda obiettivi E tempi. 5.A Osservazione e tutoraggio della persona nel suo percorso, alle persone accolte nel sistema dell'accoglienza.</p>
<p>6. Definire con i cittadini a rischio di esclusione itinerari personalizzati di orientamento-formazione-avvio-inserimento al lavoro - matching con le aziende- monitoraggio</p>	<p>6.A Servizi per_l'accompagnamento e l'inserimento socio-lavorativo. Promuovere un servizio gestito per tutta la città per la gestione coordinata delle misure inerenti percorsi di accompagnamento al lavoro e alle opportunità formative.</p>
<p>7. Definire un sistema di rilevazione della qualità del servizio erogato</p>	<p>7.A Effettuazione di controlli sull'erogazione dei servizi allo scopo di accertare la qualità del servizi erogati con particolare riferimento alla definizione di una check list degli adempimenti del gestore e predisposizione di un sistema di rilevazione della customer sadisfation</p>
<p>8. Promuovere e favorire la consapevolezza della comunità nel suo insieme e la rete e l'interscambio tra Volontari, le associazioni, gli operatori delle strutture di accoglienza e dei servizi (formazione, supervisione, sostegno psicologico, ecc.).</p>	<p>8.A Campagne di informazione e sensibilizzazione sui temi delle marginalità sociali, eventi, ecc.). LAVORO DI CREAZIONE E MANUTENZIONE DI LISTE DI CONTATTI DI RETE .</p>

CRITERI DI SELEZIONE

La selezione dei candidati viene effettuata da una commissione appositamente costituita da tre referenti dello specifico progetto che valutano 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

Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI

E' richiesta la disponibilità a un orario flessibile.

L'orario di sei ore al giorno per 5 giorni settimanali 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 è richiesta la disponibilità nei giorni festivi o oltre la fascia orario 7.30/20.00. Le ore in più saranno recuperate.

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

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' 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

Diploma di scuola media superiore. 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. E' considerato preferenziale il possesso di patente B e la disponibilità alla guida. Il volontario deve essere privo di precedenti penali e carichi pendenti.

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI

Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 6

N.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede
1	<u>Albergo Popolare</u>	Firenze	Via della Chiesa, 66	110816	3
2	<u>Centro Fenice</u>	Firenze	Via del Leone, 35	129186	2
3	<u>Centro Polis</u>	Firenze	VIA DEL LEONE 35	129187	1

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI

Il Corso di Laurea in Servizio Sociale dell'Università degli Studi di Firenze "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".

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

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

Durata 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.

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 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 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

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