



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

E-CARE: sostegno alla fragilità e al disagio

SETTORE e Area di Intervento:

Settore Assistenza - – Area 02 Adulti e terza età in condizioni di disagio

DURATA DEL PROGETTO: 12 mesi

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

a) **favorire l'accesso ai servizi sociali e l'accoglienza del cittadino:**

L'obiettivo è quello di migliorare la qualità dell'accoglienza dei cittadini ai servizi sociali. Il tema dell'accoglienza è sempre molto rilevante nei servizi pubblici, infatti, un cittadino riconosce la qualità di un servizio non solo per il suo contenuto di tipo professionale ma anche per la cortesia degli operatori del front office, per i tempi di attesa In questo senso gli operatori di un front office specifico per i servizi sociali assumono un ruolo importante e molto rilevante.

b) **favorire la conoscenza dei servizi sociali:** l'obiettivo è quello che i civilisti garantiscano, attraverso il loro servizio, un'informazione corretta, specifica del servizio sociale che orienti il cittadino nella fruizione dei suoi interventi . Spesso la funzione di front office per i servizi sociali è garantita dallo Sportello Sociale e/o dagli operatori del portierato che talvolta non garantiscono la specificità, la correttezza e la completezza delle informazioni sui servizi socio assistenziali e socio sanitari. Ci si propone dunque di informare tutti i cittadini su cosa sia il servizio sociale ed orientarli all'intervento più idoneo al loro problema.

c) **favorire la conoscenza di tutte le attività sociali, le procedure e i possibili interventi:** l'obiettivo è quello che i civilisti garantiscano, attraverso il loro servizio, un'informazione corretta sulla rete dei servizi socio assistenziali, socio sanitari e socio-educativi che faciliti l'orientamento del cittadino nell'utilizzo di questi ultimi. Ci si propone dunque di informare tutti i cittadini su quali siano le attività socio assistenziali, socio sanitari e socio educative a loro disposizione .

d) **Favorire l'empowerment all'interno dei percorsi personalizzati :** l'obiettivo specifico è quello che i giovani in servizio civile garantiscano, ad un utenza fragile ed in situazione di bisogno, lo sviluppo di potenzialità di crescita personale, di autonomia ed integrazione degli utenti attraverso un aumento quantitativo e qualitativo di azioni di sostegno/supporto ed accompagnamento ai servizi, con la supervisione degli assistenti sociali ed educatori. Un ascolto più attento dei bisogni degli utenti può permettere di aiutare le persone che si rivolgono allo sportello sociale di uscire dallo stato di solitudine e di grave emarginazione. I volontari di servizio civile affiancheranno gli operatori sociali già impegnati nella realizzazione dei progetti individualizzati e contribuiranno allo sviluppo delle attività connesse al raggiungimento degli obiettivi progettuali.

Per la realizzazione degli obiettivi del progetto non si richiedono particolari competenze professionali ma una adeguata motivazione ad operare nell'ambito del disagio sociale e una

attitudine alla relazione con gli altri.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI

I giovani del servizio civile saranno utilizzati proprio nel front office per favorire la conoscenza della rete dei servizi socio assistenziali e socio sanitari e per favorire l'invio e la fruizione dei servizi più corretti da parte dei cittadini. Migliorare la qualità di vita degli utenti affetti da disagio sociale e facilitare l'attuazione di percorsi personalizzati individualizzati riabilitativi, promuovere occasioni ed opportunità nel contesto sociale di appartenenza.

I volontari contribuiranno a realizzare i seguenti obiettivi/attività:

- Migliorare l'accoglienza e la comunicazione degli utenti e dei familiari accompagnatori all'interno dei presidi socio-sanitari distrettuali.
- Migliorare gli aspetti relazionali potenziando il comfort in sala d'attesa, e l'intrattenimento;
- Migliorare le attività di "facilitazione dei percorsi", orientamento informativo nell'ambito generale degli aspetti legati alla realizzazione dei percorsi assistenziali progettati;
- Supporto alle professionalità sociali ed integrazione degli aspetti relazionali.
- Potenziare le attività di documentazione degli interventi socio-assistenziali programmati/attivati dal Servizio Sociale Professionale Territoriale e Specialistico e aggiornamento dei sistemi informativi/informatici e implementazione delle relative banche dati e flussi informativi;
- Orientare, ed indirizzare correttamente i cittadini verso l'utilizzo dei servizi sociali, socio-sanitari e socio educativi accompagnando la persona sia all'interno della struttura affinché possa raggiungere il professionista di cui ha necessità, sia indirizzandola verso servizi esterni alla struttura.
- Fornire corrette e complete informazioni ai cittadini circa i servizi socio assistenziali, socio sanitari e socio educativi orientandoli circa i possibili interventi di cui possono usufruire e sulle procedure per attivarli
- Supportare ed affiancare l'utenza dei servizi sociali, in particolare nell'area della disabilità psichica e dell'adulto in situazione di disagio nel percorso assistenziale; accompagnare ed aiutare l'utenza dell'area della disabilità psichica e dell'adulto in situazione di disagio nella fruizione di vari servizi anche esterni al servizio sociale e alla USL stessa.

Il progetto prevede l'inserimento di 22 volontari presso vari presidi distrettuali di Servizio Sociale della USL Toscana Centro; nello specifico saranno impegnati nell'attività di servizio di segretariato sociale e saranno di supporto in tutte le fasi del processo di accoglienza, conferendo loro il ruolo di "facilitatore" dei percorsi assistenziali personalizzati.

I volontari svolgeranno le loro attività di supporto agli assistenti sociali all'interno della rete dei presidi distrettuali, e quindi trasversalmente alle aree proprie del Servizio Sociale: nuclei familiari di adulti e anziani non autosufficienti in condizione di disagio.

Acquisiranno quindi anche nuove conoscenze in tema di solidarietà sociale e di risposta ai bisogni di persone fragili, il volontario potrà trasformarle in proposte operative adeguate alle diverse situazioni di disagio.

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO :

22 posti disponibili, senza vitto

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>N. vol per sede</i>
Poliambulatorio Santa Rosa	Firenze	Lungarno Santa Rosa, 13	2
Presidio Via Fanfani	Firenze	Via Pietro Fanfani, 17	1
Distretto Sanitario D'Annunzio	Firenze	Via Gabriele D'Annunzio, 29	2

Distretto Pontassieve	Pontassieve	Via Tanzini, 23	1
Distretto S. Casciano	San Casciano Val di Pesa	Via del Cassero, 19/a	1
Distretto Scandicci	Scandicci	Via Vivaldi, snc	1
Distretto Sesto Fiorentino	Sesto Fiorentino	Via Antonio Gramsci, 561	1
Sede Distrettuale Prato SUD	Prato	Via Roma, 423	2
Sede Distrettuale Prato NORD	Prato	Via E. Giubilei, 16	2
Presidio Misericordia e Dolce	Prato	Via Camillo Cavour, 87	1
Prevenzione	Pistoia	V.le G. Matteotti, 19	1
Distretto Empoli	Empoli	Via Rozzalupi, 57	2
Distretto Castelfiorentino	Castelfiorentino	Via Pavese, 26	3
Distretto Montelupo	Montelupo	Viale Centofiori, 30	2

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

25 ore settimanali su 5 giorni

Obbligo di indossare il gilet e cartellino identificativo, utilizzo del badge.

Osservanza delle disposizioni e regolamenti interni all'Azienda.

Rispetto legge della privacy sul trattamento di dati sensibili trattati nel corso delle diverse attività.

Rispetto dell'orario di servizio assegnato e delle indicazioni operative

Disponibilità a spostamenti sul territorio per realizzare le attività previste dal progetto, flessibilità oraria (mattina o il pomeriggio)

Rispetto delle norme di comportamento in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro - Decreto legislativo n. 81/08

Partecipazione formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana

Partecipazione a manifestazioni sul servizio civile o inserite nel progetto regionale

“Giovani Si” promosse dalla Regione Toscana

Comunicazione immediata al servizio e all'Ufficio servizio civile di assenze per malattia o per eventi imprevisti

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Fermo restando i criteri previsti dall'ufficio nazionale per il Servizio Civile (SCN) criteri elaborati dal Dipartimento, definiti ed approvati con la determinazione del Direttore Generale dell'11 giugno 2009, n.173 **i volontari saranno selezionati con un questionario/test** teso ad evidenziare le caratteristiche e le attitudini per lo svolgimento del servizio nell'ambito del progetto ed un colloquio motivazionale da effettuare di fronte ad apposita Commissione esaminatrice .

Il colloquio viene effettuato subito dopo l'elaborazione del questionario/test.
Alla fine della valutazione del candidato devono essere effettuate entrambe le prove. La data ed il luogo di svolgimento dei colloqui di selezione unitamente all'elenco degli ammessi verranno pubblicati sul sito www.uslcentro.toscana.it nella sezione apposita nel rispetto dei tempi indicati nel bando di selezione ed avrà valore di notifica a tutti gli effetti.
I candidati che non risulteranno nel citato elenco sono da considerarsi esclusi dalla procedura selettiva e riceveranno comunicazione all'indirizzo reso noto dai candidati nell'istanza di partecipazione contenente l'indicazione del motivo dell'esclusione.
I candidati dovranno presentarsi al colloquio muniti di copia fronte retro del documento d'identità in corso di validità e della carta sanitaria.
Fatta salva l'ipotesi di comprovata impossibilità derivante da situazioni di forza maggiore la mancata presentazione nel luogo, giorno ed all'ora indicata equivarrà a rinuncia.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI: -----

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Al termine dei 12 mesi di servizio civile l'ente rilascerà **un attestato SPECIFICO** (come All. 2 - Bando presentazione progetti) a firma del Rappresentante Legale dell'Ente, con riferimento alle competenze acquisite durante l'espletamento del progetto nel settore dell'accoglienza e dell'accompagnamento alla fruizione dei servizi.

Ai giovani sarà rilasciato un attestato dal **FORMAS – Laboratorio Regionale per la Formazione Sanitaria** – che è provider n. 903 accreditato presso la Regione Toscana; i crediti ECM maturati dai singoli professionisti nell'ambito delle iniziative di Formazione Continua accreditate dalle Regioni sono riconosciuti su tutto il territorio nazionale (Delibera n. 1256 del 13/11/17).

Attestato corso Sicurezza su i luoghi di Lavoro D.Lgs. 81/08

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

Formazione Specifica: 71 ore entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto

Nella formazione specifica saranno affrontate le seguenti tematiche:

1 Modulo: I servizi socio assistenziali (5 ore) docente : Silvia Sforzi
Organizzazione del servizio sociale professionale e suoi compiti ed obiettivi
Cenni di organizzazione dei servizi sanitari;

2 Modulo: I servizi socio sanitari (5 ore) docente : Silvia Sforzi
Il servizio sociale professionale e gli operatori del settore
La rete dei servizi socio-sanitari-educativi a disposizione dei cittadini;

3 Modulo: I servizi socio assistenziali e i servizi socio sanitari rivolti agli anziani (5 ore) docente :
Beatrice Rovai
Compiti ed obiettivi del servizio sociale professionale nell'area anziani
La rete dei servizi socio-sanitari per le persone anziane;

4 Modulo: Il percorso di attivazione dei servizi per la non autosufficienza (5 ore) docente : Beatrice Rovai
Compiti ed obiettivi dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare e multiprofessionale
Le procedure per l'attivazione degli interventi rivolti agli anziani;

5 Modulo: I servizi socio assistenziali e i servizi socio sanitari rivolti agli adulti (5 ore) docente .
Alessandro Lussu

Compiti ed obiettivi del servizio sociale professionale nell'area adulti
Le procedure per l'attivazione degli interventi rivolti agli adulti
La rete dei servizi socio-sanitari per le persone adulte;

6 Modulo: I servizi socio assistenziali e i servizi socio sanitari rivolti ai disabili (5 ore) docente :
Alessandro Lussu

Compiti ed obiettivi del servizio sociale professionale nell'area della disabilità
Compiti ed obiettivi dell'Unita di valutazione Multidimensionale e dell'Unita Valutazione Handicap
Le procedure per l'attivazione degli interventi rivolti ai disabili ; il percorso assistenziale della
persona disabile
La rete dei servizi socio-sanitari per le persone disabili;

7 Modulo : Salute mentale (5 ore) docente : Cecilia Lombardi

Principali norme di settore ed i servizi per la salute mentale
Compiti ed obiettivi del servizio sociale e dei servizi specialistici nell'area della salute mentale
La famiglia e disagio psichico;

8 Modulo : Area delle Dipendenze (5 ore) docente : Cecilia Lombardi

Principali norme di settore ed l'evoluzione del fenomeno delle dipendenze ed i servizi a loro
dedicati
Compiti ed obiettivi del servizio sociale e dei servizi specialistici nell'area delle dipendenze;

9 Modulo: la comunicazione efficace (5 ore) docente : Beatrice Rovai

La comunicazione umana : modelli e tecniche nei diversi contesti
La comunicazione interpersonale e la gestione dei conflitti
La relazione d'aiuto con le persone problematiche – gestire le emozioni
La comunicazione con le persone straniere: come facilitare la comunicazione in una società
multiculturale;

10 Modulo: l'accoglienza ed il supporto ai cittadini (5 ore) docente : Barbara Biagini

Segretariato sociale: tecniche e strumenti
Tecniche di conduzione di un colloquio informativo
L'ascolto attivo
Tecniche per l'orientamento e l'accompagnamento delle persone con difficoltà;

11 Modulo : Il lavoro di comunità ed il lavoro di rete (5 ore) docente : Barbara Biagini

Strategie di promozione e sviluppo dei processi democratici e di responsabilizzazione della comunità
Tecniche specifiche di lavoro di comunità
Ruolo del facilitatore nei luoghi di aggregazione
L'integrazione socio sanitaria e la dimensione multiprofessionale dell'intervento sociale
La costruzione delle reti formali ed informali a supporto di persone adulte e anziane con
problematiche di disabilità, non autosufficienza e disagio sociale;

12 Modulo : 16 ore Docente Gianluca Verdolini Comprensivo del **Modulo di formazione ed
informazione sui rischi connessi all'impiego di volontari nei progetti di servizio civile** entro i primi
90 giorni come da "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale"
(Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale- decreto n.160/2013 prot.
0013749/1.2.2 del 19/07/2013).

Formazione Generale: 41 ore entro e non oltre il 180° giorno dall'avvio del progetto