



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### TITOLO DEL PROGETTO

Promozione della domiciliarità

### SETTORE e Area di Intervento

Assistenza **Area: A 01( Anziani)**

### OBIETTIVI DEL PROGETTO

#### Obiettivo generale

L'obiettivo del progetto è quello di fornire un supporto ai progetti di assistenza a domicilio già attivati dagli uffici comunali a favore di anziani in carico al servizio sociale.

#### Obiettivi specifici:

- Mantenere l'anziano nel proprio contesto di vita favorendo la domiciliarità
- Favorire l'autonomia personale e l'autogestione nella quotidianità
- Razionalizzare e ottimizzare la gestione quotidiana dell'anziano nel proprio contesto di vita tendendo a favorire una migliore domiciliarità;
- Ampliare i servizi di accompagnamento per bisogni e esigenze dell'anziano, anche attraverso l'utilizzo di mezzi di trasporto del Comune di Firenze.
- Collaborare con operatori e servizi previsti dal progetto di assistenza, per esempio affiancare gli operatori del pronto sociale domiciliari, gli assistenti domiciliari, accompagnamento con mezzo del Comune ai centri diurni
- 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
- Consolidare la collaborazione tra le varie realtà associative degli anziani, anche collaborando con le Reti di Solidarietà, che operano nei rispettivi Quartieri cittadini.
- Sostenere i familiari *care giver*, anche favorendone la partecipazione ai gruppi di sostegno del progetto "Al tuo fianco".

**Indicatori di risultato:** Il servizio sociale territoriale che si occupa di anziani ha in carico 6.171 anziani di cui 4.598 assistiti a domicilio.

Aumentare rispetto allo standard annuale del comune di Firenze del 5% il numero degli anziani con progetti di servizio sociale domiciliare grazie all'apporto dei volontari.

**Beneficiari diretti:** anziani che usufruiscono di progetti e interventi domiciliari

Beneficiari indiretti: **la famiglia, gli operatori comunali per un migliore e più capillare servizio di assistenza sociale e tutta la comunità locale**

### ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

Obiettivi specifici per i volontari: i volontari condividendo con gli anziani momenti di vita quotidiana impareranno a rapportarsi con gli stessi, sviluppando capacità di ascolto, di solidarietà e di adattabilità, traendo elementi di forza e di consapevolezza dal rapporto.

I volontari potranno prendere coscienza delle realtà riguardanti la terza età, collaborare per apportare miglioramenti ai servizi presenti sul territorio in particolare quelli domiciliari, sviluppare la capacità di lavorare in gruppo e relazionarsi con le persone in difficoltà.

<b>Obiettivi specifici</b>	<b>Azioni</b>
Mantenere l'anziano nel proprio contesto di vita favorendo la domiciliarità  Favorire l'autonomia personale e l'autogestione nella quotidianità	Compagnia presso il domicilio, rispettando orari e regolarità dell'intervento garantendo certezza e continuità, integrare gli interventi SAD (Servizio di Assistenza Domiciliare) e Pronto Domiciliare
Razionalizzare e ottimizzare la gestione quotidiana dell'anziano nel proprio contesto di vita tendendo a favorire una migliore domiciliarità	Acquisto farmaci, spesa o disbrigo di commissioni varie svolgendo tale attività anche in piccoli gruppi; anche con utilizzo dei mezzi di trasporto del Comune di Firenze
Ampliare i servizi di accompagnamento per bisogni e esigenze dell'anziano	Accompagnamento per passeggiate o per visite mediche, ecc.; anche con mezzi di trasporto del Comune di Firenze
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	Accompagnamento degli anziani per la loro partecipazione ad attività ricreative, sociali, culturali organizzate nel contesto cittadino, anche con l'utilizzo dei mezzi di trasporto del Comune di Firenze. Accompagnamento anche di piccoli gruppi presso centri diurni per anziani fragili
Consolidare la collaborazione tra le varie realtà associative degli anziani, anche collaborando con Reti di Solidarietà presenti nei rispettivi quartieri cittadini	Mantenere contatti costanti con i soggetti che hanno in carico l'anziano, consolidando la rete
Sostenere i familiari <i>care giver</i> , anche favorendone la partecipazione ai gruppi di sostegno del progetto "Al tuo fianco".	Intrattenimento dell'anziano mentre il caregiver partecipa al gruppo, svolgendo attività anche in piccoli gruppi; accompagnamento dei caregiver e degli anziani alle sedi dei gruppi.

#### **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 le 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 alla settimana 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. È 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.

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

#### SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI

Numero dei volontari da impiegare nel progetto:17

N.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede
	Centro Sociale Oltrarno	Firenze	Via Santa Monaca, 37	110826	2
	Centro sociale Isolotto	Firenze	Via Chiusi 4/2	120625	3
	Centro Sociale Le Piagge	Firenze	Via dell'Osteria,18	120626	2
	Centro Sociale Castello/Rifredi	Firenze	Via Carlo Bini, 5/a	120624	2
	Centro Sociale San Iacopino	Firenze	Piazza dalla Piccola, 6	110827	2
	PO SIAST Q2	Firenze	Via Gabriele D'Annunzio, 29	28471	3
	PO SIAST Q3/Q2	Firenze	Piazza Elia dellaCosta, 15	28457	3

#### 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**

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: "Tetrapresi"**

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: gita a Barbina approfondendo l'esperienza di Don Milani

### **FORMAZIONE IN ITINERE: UNDICESIMO MODULO 6 ORE**

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

Lavori in corso: parliamo delle difficoltà e delle soddisfazioni del servizio

I RISCHI NELLA PROFESSIONE DI AIUTO

Proiezione del film: LA CASA DEI GIOCHI di D. Mamet, 1987

DIBATTITO IN AULA

### **FORMAZIONE IN ITINERE: DODICESIMO MODULO: 6 ORE**

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

DIBATTITO IN AULA

**Durata 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.