

1) *Ente proponente il progetto*^(*)

Comune di Prato

TITOLO PROGETTO

2) Orienta-sociale a Prato: ascolto , orientamento, breve presa in carico di persone in condizione di fragilità sociale

3) Settore ed area di intervento del progetto

Settore: Assistenza 14 Altri soggetti in condizione di disagio ed esclusione sociale

4) Durata del progetto 12 mesi

Obiettivi del progetto

L'intento di questo progetto sperimentale nasce da una rivalutazione – in chiave attuale – del ruolo e della funzione che oggi è chiamato a ricoprire il Servizio Sociale Professionale, che si trova sempre più a doversi districare da una parte tra la necessità di dare risposte adeguate a richieste di aiuto dei cittadini in continua crescita, dall'altra a dover gestire tali interventi in un'ottica di ottimizzazione della qualità da un punto di vista sia professionale (adeguatezza/certezza delle risposte, tempi appropriati..) sia relativo alla gestione delle risorse.

Stando anche alla recente legislazione socio-assistenziali (si veda in particolare la Legge Quadro che ha riformato i servizi sociali, la "L. 328/2000") sono state emanate una serie di indicazioni che orientano la professione dell'assistente sociale verso nuove strade. La sfida del servizio sociale di base è quella di porre al centro degli interventi le persone, valorizzandone capacità e competenze, e per farlo è necessario puntare verso nuove forme di intervento, che mirino prima di tutto a fornire un'adeguata quanto sostanziale informazione ed orientamento, e poi a fornire strumenti di empowerment, attraverso **interventi brevi** – da parte degli operatori sociali – che permettano alle persone di ottenere un aiuto durante una particolare fase di fragilità, evitando una cronicizzazione dell'aiuto, superando così vecchie forme di assistenzialismo.

Da qui l'idea di dar vita – laddove i casi trattati lo permettano – a forme di presa in carico cosiddette "brevi", nell'ottica di capovolgere il paradigma della presa in carico tradizionale, dando al servizio sociale la possibilità di rinnovare il proprio modo di lavorare (nonché la sua immagine spesso stereotipata di servizio di erogazione di prestazioni fini a se stesse), e agli utenti la possibilità di rivolgersi ad un servizio che li metta nella condizione di essere aiutati a riscattarsi dalle proprie fragilità, attraverso azioni mirate e concentrate in un arco di tempo adeguato al superamento della criticità. Prendendo in considerazione i dati del 2017 definiamo i seguenti indicatori:

Indicatori di bisogno: Il numero accessi al PASS totali nel 2017 :775, e **numero cartelle sociali aperte con presa in carico tradizionale:** 3054 afferenti all'area famiglie e marginalità e 1135 su casistica anziani

Indicatore di risultato : riduzione dell'apertura del numero cartelle sociali

Indicatore di risultato : riduzione di tempo attesa per il cittadino

Risultato atteso: numero apertura segretariati di sportello presa in carico breve

Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto^(*)

Attività prevista presso la creazione uno sportello PASS, denominato “Sportello Presa in carico breve” operativo per casistica in cui sia già stato stabilito al primo sportello che il caso non necessita di essere segnalato immediatamente per una presa in carico convenzionale, ma nemmeno da respingere, e possa pertanto essere trattato con un iter breve. In questo contesto il servizio leva civile riveste:

- un **ruolo generale supportivo sul piano organizzativo e di funzionamento del servizio stesso**, con gestione appuntamenti agenda, inserimento dati sistema informativo sociale, monitoraggio/report dati dell’attività in corso.

- **ruolo di valenza professionale** che prevede 2 step

- primo step : un primo periodo di affiancamento dell’Assistente Sociale di sportello nell’ascolto e nell’orientamento, finchè non si riveleranno acquisiti i necessari strumenti a corredo della loro formazione legata al progetto.

- secondo step: secondo periodo nel quale in maggiore autonomia con attività di colloquio di approfondimento, raccolta maggiori informazioni rispetto a quelle emerse durante il primo colloquio Pass e valutazione attuazione intervento; attivazione diretta in prestazioni assistenziali di breve presa in carico (tessera emporio, vestiarium, richieste economiche minime, attivazione volontariato terzo settore, percorsi di prima accoglienza), sotto la supervisione dell'assistente sociale PASS.

Tutto ciò realizza coadiuva il percorso di presa in carico breve, differenziato a seconda delle specificità di ogni singolo caso, con registrazione delle azioni sul portale Infor, in modalità “segretariato”; Il volontari del servizio civile opereranno in affiancamento agli Assistenti Sociali di sportello.

Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto(*)

4

Numero posti senza vitto e alloggio

4

Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari

25

Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari

5

Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio:

Rispettare la normativa vigente riguardo la privacy, la sicurezza e il trattamento dei dati personali, mantenere il segreto d’ufficio

Essere disponibile a concordare un orario che tenga conto degli orari delle sede di svolgimento dell’attività

Durante l’orario di servizio il volontario deve avere sempre il cartellino di riconoscimento

SEDE Servizi Sociali via Roma 101 Prato

Criteri e modalità di selezione degli operatori volontari non verificati in sede di accreditamento(*)

Premessa

Il Sistema per la Selezione dei volontari in servizio civile dell'Ente è frutto dall'esperienza acquisita nel corso degli anni. Si ritiene strategica la procedura della selezione soprattutto con riferimento alla fase della valutazione dei volontari, propedeutica al corretto funzionamento del servizio. Una scelta non oculata dei candidati (inserendo chi non è motivato, chi non offre sufficienti garanzie per la continuità dell'impegno), può comportare il rischio che alcuni volontari abbandonino il progetto, compromettendo in tutto o in parte la realizzazione dello stesso. Da qui nasce dalla necessità di rendere più trasparente possibile la procedura selettiva in ogni segmento del processo, composto da:

1. Fase di orientamento

2. Fase preparatoria

3. Valutazione dei titoli

4. Colloquio di Selezione

5. Pubblicazione degli Esiti

Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori:

- conoscenza del candidato mediante la valutazione del percorso scolastico, di formazione professionale ed extra-scolastico, delle altre conoscenze (valutazione indiretta) e tramite colloquio (valutazione diretta);
- il background del giovane tramite la valutazione delle esperienze pregresse avute;
- capacità di interazione con gli altri e dinamiche di gruppo valutate attraverso il contatto informativo e dinamiche di gruppo.
- idoneità del volontario alle esigenze del progetto

Il processo di selezione è affidato ad un gruppo di lavoro così composto:

- 1 Dirigente dell'ente
- 1 dipendente Ufficio Servizio Civile dell'ente
- 1 dipendente afferente la specifica responsabilità Servizio Civile dell'Ufficio Servizio sociale e Immigrazione dell'ente
- 1 OLP del progetto

1. Fase di Orientamento

Nella fase precedente alla presentazione della domanda il Comune di Prato, tramite l'Informagiovani e l'URP, organizza e gestisce le seguenti attività informative e di orientamento per i potenziali candidati che ne fanno richiesta.

1) **Il contatto informativo** personale/telefonico/per corrispondenza etc. con i potenziali candidati;

2) **Incontro di orientamento** con gli interessati. Verranno organizzati presso l'Informagiovani incontri di gruppo per i giovani interessati, prima di presentare la domanda formale di servizio civile nazionale.

2. Fase preparatoria

Prima di avviare la procedura selettiva, l'Ufficio Servizio Civile provvede ad accertare la regolarità delle domande di partecipazione presentate dai candidati, nel rispetto delle indicazioni e dei casi di esclusione precisati nel bando pubblicato dall'Ufficio Nazionale e/o Regione Toscana.

Terminata la fase di controllo validità delle domande, l'ufficio Servizio Civile

predispone il calendario dei colloqui di selezione per ciascun progetto di impiego finanziato dal bando, avendo cura di convocare i candidati tramite:

- Pubblicazione sulla pagina internet e sul Portale Giovani dell'ente dedicata al servizio civile
- Altri mezzi di comunicazione ritenuti idonei per informare tempestivamente i candidati

Nella convocazione per il colloquio di selezione, sono indicati:

- _ Titolo del progetto di impiego
- _ nome e cognome del candidato
- _ giorno ed ora di convocazione
- _ sede di svolgimento del colloquio

3. Valutazione dei Titoli

L'Ufficio Servizio Civile ha ritenuto utile ed efficace valutare i titoli e le esperienze dichiarate nei curriculum presentati dai ragazzi prima di iniziare i colloqui di selezione, in modo che la commissione di selezione possa prendere atto delle esperienze già maturate e tracciare, così, un primo profilo del candidato.

I criteri di valutazione della parte curriculare sono stati ulteriormente dettagliati rispetto alla griglia ministeriale UNSC, in base ai principi descritti in premessa.

In questo modo, si è cercato di garantire chiarezza ed oggettività nella valutazione dei dati e loro rapida confrontabilità.

Il punteggio dei TITOLI per ogni candidato ammesso alla selezione, è attribuito in base alla seguente griglia

VALUTAZIONE TITOLI

A. PRECEDENTI ESPERIENZE – esperienze di volontariato **MAX 20 PUNTI** – periodo massimo valutabile 20 mesi (Si valuta il mese o la frazione superiore o uguale a 15 gg) 1 punto per ogni mese. Verrà valutato solo l'esperienza documentata da certificazione allegata alla domanda, che indichi con precisione inizio e fine del volontariato.

B. TITOLO DI STUDIO MAX 10 PUNTI (*viene attribuito solamente il punteggio più elevato*)

Laurea quinquennale o specialistica attinente il progetto	10 punti
Laurea quinquennale o specialistica non attinente il progetto	8 punti
Diploma di Laurea o Laurea I Livello attinente il progetto	6 punti
Diploma di Laurea o Laurea I Livello non attinente il progetto	5 punti
Diploma di scuola media superiore attinente il progetto	4 punti
Diploma di scuola media superiore non attinente il progetto	3 punti

C - TITOLI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE MAX 2 PUNTI (*viene attribuito punteggio solamente al titolo più elevato*)- Qualifica riconosciuta e rilasciata da istituti professionali o enti di formazione professionale

Titolo professionale non attinente al progetto	1 punti
Titolo professionale attinente al progetto	2 punti

D. ESPERIENZE AGGIUNTIVE - MAX 2 PUNTI

Esperienze non valutate negli altri punti e certificate da enti terzi fino a punti 2

E. ALTRE CONOSCENZE – MAX 3 PUNTI

Conoscenze informatiche:	
Pacchetto base (videoscrittura, foglio di calcolo, posta elettronica, internet)	2 punti
Pacchetto base + altri software specifici	3 punti
Conoscenze linguistiche:	1 punto

Punteggio titoli - MAX 35 PUNTI

4. Colloquio di selezione per la conoscenza più approfondita dei candidati rispetto al Progetto presentato e scelto dal volontario.

Finalità:

Allo scopo di approfondire la conoscenza dei candidati, il colloquio è l'occasione e lo strumento più idoneo per valutare, innanzitutto, la motivazione e l'interesse che portano il ragazzo a proporsi per il Servizio Civile e a "spendere" un anno della propria vita in questa esperienza.

Il candidato è stimolato a prendere consapevolezza dell'impegno che gli verrà richiesto e ad esplicitare come concilierà il servizio civile con altre eventuali impegni di studio o di lavoro.

La presenza dell'Olp risultata essere fondamentale per poter condividere e verificare insieme al candidato gli obiettivi e le finalità di progetto, le attività specifiche e loro organizzazione.

Il colloquio ha la finalità di capire che cosa il candidato si aspetta dall'anno di servizio civile, quali motivi o bisogni lo hanno spinto alla scelta e come intende mettersi in gioco. Da questa analisi deve emergere tutto ciò che concerne le motivazioni personali e formative e più in generale la percezione del servizio civile. Visto il ruolo cruciale che tale figura riveste, pare opportuno specificare che i Selettori sono figure con esperienze in materia di gestione risorse umane, di studi in ambito sociologico e relazionale, nonché esperti del mondo giovanile.

Valutazione

Le domande, prima di ampio spettro e su temi generali e di conoscenza, si focalizzano poi nell'indagine di singoli aspetti toccati nel colloquio, si approfondiscono alcune informazioni inserite nel curriculum o si recuperano temi che sono stati elusi dal candidato, non chiari alla commissione.

Il colloquio è volto a verificare l'intensità dei seguenti elementi e conoscenze posseduti dal candidato:

1. Conoscenza del progetto e verifica della condivisione da parte del candidato degli obiettivi dello stesso;
2. Motivazioni generali del candidato per la partecipazione al servizio civile nazionale e consapevolezza di appartenenza al sistema S. C;
3. Interesse del candidato per l'acquisizione di particolari abilità e competenze durante l'anno di servizio civile nella realizzazione del presente progetto;
4. Idoneità del candidato a svolgere le mansioni previste dalle attività del progetto e descritte nella presente scheda; il colloquio tenderà ad accertare la capacità dei candidati nella risoluzione di un problema pratico connesso alla realizzazione del progetto.
5. Conoscenza dell'ordinamento statale e sua articolazione nei vari livelli di governo, con particolare riferimento al sistema degli Enti Locali al quale afferisce il Comune di Prato;
6. Disponibilità del candidato nei confronti di particolari condizioni richieste per

l'espletamento del servizio (es:missioni, flessibilità oraria, lavoro festivo, ecc.);
7. Particolari doti e qualità umane del candidato.

Punteggi attribuiti durante il colloquio:

elemento	Punti min	Punti max
1	0	10
2	0	10
3	0	10
4	0	10
5	0	10
6	0	10
7	0	10

I candidati che non si presentano al colloquio e/o alla prova pratica nel giorno e nella sede stabilita vengono esclusi.

Scheda di valutazione: massimo 70 punti (colloquio da 0 a 70)

Non verranno dichiarati idonei a prestare servizio civile volontario, nel progetto prescelto e per il quale hanno sostenuto le selezioni, i candidati che abbiano ottenuto nella scheda di valutazione al colloquio un punteggio inferiore a 36/60 (TRENTASEI/SESSANTESIMI).

A conclusione dei colloqui di selezione viene attribuito un punteggio per ogni candidato selezionato. E' considerato "idoneo" a prestare servizio civile il candidato che ha ottenuto nel colloquio di selezione un punteggio pari o superiore a 36/60, come da indicazione ministeriale.

Il punteggio massimo che il candidato può ottenere è pari a 105 punti, così ripartito:

- Titoli di studio, professionali, esperienze lavorative e di volontariato, esperienze aggiuntive, altre conoscenze: max 35 punti
- colloquio di selezione: max 70 punti

5 Pubblicazione degli esiti

Effettuata la selezione l'Ente provvede alla compilazione delle graduatorie relative ai singoli progetti, che saranno pubblicate sul sito internet e sul Portale Giovani del Comune di Prato.

Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dal decreto legislativo, n. 40 del 6 marzo 2017:

CORSO DI LAUREA TRIENNALE IN SERVIZIO SOCIALE, PSICOLOGIA O EQUIPARATI E' consentito partecipare anche con il Diploma di Scuola superiore Tecnico di Servizio Sociale.

Inoltre è richiesta la disponibilità a un orario flessibile. L'orario di cinque ore al giorno per cinque giorni è articolato nella fascia oraria 8,00-18, 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.

Eventuali crediti formativi riconosciuti:

25. *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Il progetto prevede la possibilità di riconoscimento di crediti formativi per volontari con laurea triennale in servizio sociale, iscritti al corso di laurea magistrale Disegno e Gestione degli Interventi Sociali in accordo con L'Università degli Studi di Firenze

Attestazione delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:

ATTESTATO SPECIFICO

Per tutti quelli che concludono il Servizio Civile Regionale è previsto il rilascio di un attestato da parte dell'Ente attuatore del progetto al termine dello stesso, **a firma del Dirigente del Servizio competente**, in cui vengono riportate la tipologia del servizio svolto e le competenze che vengono conseguite durante il servizio.

Il progetto consente l'acquisizione delle seguenti competenze:

- Conoscenza delle condizioni sociali, politiche e culturali del Comune di Prato
- Conoscenza dei principali aspetti della normativa socio-assistenziale
- Competenze in tema di comunicazione al cittadino ed assistenza al pubblico
- Capacità di offrire assistenza e guida/orientamento agli utenti nell'utilizzo dei servizi e delle risorse
- Competenze nella ricerca e trattamento delle informazioni
- Cognizioni di base per la gestione di colloqui ed interviste, anche di "customer satisfaction"
- Adozione di stili di comportamento propositivi, improntati alla cordialità e alla cortesia
- Collaborazione con i professionisti ed il personale dell'Ente coinvolti, in relazione ai propri compiti e ai risultati da raggiungere
- Integrazione con altre figure/ruoli professionali e non
- Adeguamento al contesto: linguaggio e atteggiamenti, rispetto delle regole e orari
- Gestione della propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità
- Controllo della propria emotività rispetto alla sofferenza

Al completamento del Servizio i volontari avranno, quindi, acquisito una buona conoscenza di base nelle pratiche del Segretariato Sociale, integrata con abilità e tecniche comunicative, di promozione dei servizi e di relazione costruttiva.

Avranno appreso le modalità relazionali più adeguate per creare efficaci relazioni nei confronti dell'utenza; avranno avuto la possibilità di conoscere e collaborare con le diverse figure professionali presenti nelle sedi di realizzazione del progetto, di relazionarsi con i referenti di enti, associazioni ed altre realtà presenti nel territorio.

I volontari potranno apprendere come organizzare ed attivare contatti con realtà presenti nel territorio.

FORMAZIONE SPECIFICA (RELATIVA AL SINGOLO PROGETTO) DEGLI OPERATORI VOLONTARI

Contenuti della formazione^()*

Segretariato sociale e servizi /prestazioni di area inclusione /collaborazione con terzo settore 6 ore lezione frontale+ 10 ore on job

Segretariato sociale servizi area marginalità 6 ore lezione frontale+10 ore on job

Servizi di accoglienza e approfondimenti segretariato sociale – valutazioni post emergenza sociale servizio SEUS – 6 ore lezione frontale+ 10 ore on job

Il sistema informativo sociale Infor – 6 ore lezione frontale

formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile

Poichè le sedi di svolgimento dei progetti di SCN sono, come da disciplina dell'accreditamento, conformi alle norme per la tutela dei luoghi di lavoro, ed in esse si svolgono i progetti di SCN, si reputa adatto e necessario partire con un modulo omogeneo per tutti i volontari sulla tutela e sicurezza dei luoghi di lavoro.

DURATA: 6 ore

CONTENUTI:

- Comprendere: cosa si intende per sicurezza sul lavoro e come si può agire e lavorare in sicurezza

- cos'è,
- da cosa dipende,
- come può essere garantita,
- come si può lavorare in sicurezza

- Conoscere: caratteristiche dei vari rischi presenti sul luogo di lavoro e le relative misure di prevenzione e protezione

- concetti di base (pericolo, rischio, sicurezza, possibili danni per le persone e misure di tutela valutazione dei rischi e gestione della sicurezza)
- fattori di rischio
- sostanze pericolose
- dispositivi di protezione
- segnaletica di sicurezza
- riferimenti comportamentali
- gestione delle emergenze

- Normative: quadro della normativa in materia di sicurezza

- codice penale
- codice civile
- costituzione
- statuto dei lavoratori
- normativa costituzionale
- D.L. n. 626/1994
- D.L. n. 81/2008 (ed testo unico) e successive aggiunte e modifiche

Nell'ambito delle attività svolte dai volontari di cui al precedente box 9.3, si approfondiranno le informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti di frequentazione, per i settori e le aree di intervento individuate al precedente punto 5.

DURATA: 2 ore

CONTENUTI:

- fattori di rischio connessi ad attività con anziani, minori, giovani, immigrati, profughi, disagio
- focus sui contatti con l'utenza e cura alla persona
- modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni
- gestione delle situazioni di emergenza
- normativa di riferimento

Inoltre, come indicato del Decreto 160/2013 (Linee Guida...), "in considerazione della necessità di potenziare e radicare nel sistema del servizio civile una solida cultura della salute e della sicurezza ... e soprattutto, al fine di educarli affinché detta cultura si radichi in loro e diventi stile di vita", con riferimento ai luoghi di realizzazione ed alle strumentazioni connesse alle attività di cui al box 9.3, si approfondiranno i contenuti relativi alle tipologie di rischio nei seguenti ambienti:

Per il servizio in sede

Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi in cui i volontari si troveranno ad utilizzare le normali dotazioni presenti nelle sedi di progetto (rispondenti al DL 81 ed alla Circ 23/09/2013), quali uffici, aule di formazione, strutture operative, aperte e non al pubblico, per attività di front office, back office, segretariato sociale, operazioni con videoterminale, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.

Per il servizio fuori sede

Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti urbani (piazze, giardini, aree attrezzate o preparate ad hoc) in cui i volontari si troveranno ad operare in occasioni di campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCN e/o al progetto, utilizzando le dotazioni presenti e disponibili in queste situazioni (quali materiali promozionali, stand, sedie, tavoli e banchetti,...) materiali e dotazioni rispondenti a norme UE e al DL 81, per le attività indicate al box 9.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.

Il modulo, sarà seguito da un incontro di verifica con l'OLP di progetto.

42Durata^(*)

62