



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

ES.SER.CI: Una Esperienza di Servizio Civile ascoltando la società

SETTORE e Area di Intervento:

Settore A-Assistenza 12)Disagio Adulto

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Obiettivi generali

Gli obiettivi generali, collegati ai bisogni espressi nel paragrafo precedente, sono i seguenti:

1. **Favorire il corretto accesso** dell'utenza ai Servizi Sociali di Prato, descrivendo gli iter di accesso ai servizi evitando la terminologia tecnica della Pubblica Amministrazione
2. **Incentivare** la socializzazione e l'inclusione nella Comunità locale.
3. **Sviluppare** la rete di servizi pubblici e del terzo settore
4. **Raccogliere** elementi utili alla Progettazione sociale sul territorio

A livello intrapersonale si desidera incidere sullo stato affettivo, sulle conoscenze e competenze, sugli atteggiamenti e comportamenti dei singoli individui che si rivolgeranno al servizio.

A livello interpersonale si intende modificare la qualità e quantità delle relazioni familiari, sociali e del rapporto tra cittadino e Servizio Sociale.

A livello intersistemico, il cambiamento atteso riguarda il grado e le modalità di collaborazione fra Servizi Sociali e soggetti appartenenti al Terzo Settore.

OBIETTIVI SPECIFICI:

Gli obiettivi specifici del progetto, collegati a quelli generali, sono:

- **Accogliere**, attraverso l'attività di Segretariato Sociale, i cittadini in stato di disagio socio-economico, ampliando l'offerta di ascolto e garantendo il diritto alla cittadinanza attiva, intesa in particolare come pieno inserimento degli individui nella rete dei diritti e doveri che sono costitutivi dell'essere cittadino, favorendone il cammino di reinserimento sociale
- **Comprendere** il “bisogno” effettivo, talvolta celato dietro una generica richiesta di aiuto dell'utente, creando una **relazione collaborativa** fra richiesta del cittadino e risposta dell'assistente sociale
- **Supportare** gli Assistenti Sociali nel garantire comunque una risposta.
- **Sostenere** l'utente che si trova in una situazione critica, attivandosi per la creazione di un programma personalizzato che consenta poi sia di mettere in atto un processo di cambiamento in vista di un nuovo equilibrio, sia di accompagnarlo nella sua evoluzione
- **Fornire** indicazioni esaustive sui percorsi assistenziali e sulle pratiche da svolgere, attivandosi per la ricerca di una risposta anche in rapporto con le risorse e le opportunità del territorio in relazione alla specifica problematica presentata
- **Favorire** la crescita personale e professionale dei ragazzi
- **Informatizzare** ogni accesso ai Servizi Sociali, inserendo i dati completi degli utenti nel Programma Infor in uso ai servizi Sociali e registrando le problematiche emerse, con progressiva abolizione del cartaceo.
- **Accrescere** la collaborazione tra Servizio Sociale ed Enti no profit
- **Monitorare** le situazioni di disagio e disadattamento e le nuove criticità sociali

Il progetto consiste nell'inserimento di 10 volontari presso il Servizio Sociale del Comune di Prato, servizio che adesso coinvolge, 27 assistenti sociali, 6 dei quali impegnati a rotazione nel PASS. I volontari dedicheranno le loro attività di supporto agli assistenti sociali ruotando nell'accoglienza al Front unico in via Roma e nelle 4 Articolazioni territoriali, suddivise in ore di ricevimento dell'utenza ed in ore di back office.

I **volontari** affiancheranno gli Assistenti Sociali con la possibilità di apprendere e acquisire una visione d'insieme dei servizi offerti e del contesto locale, nonché di svolgere un'importante funzione di "facilitatore" della comunicazione a favore degli utenti della pubblica amministrazione, divulgando i servizi e le opportunità presenti sul territorio, ampliando il ventaglio di possibilità legate alle aree tematiche del sociale, raccogliendo bisogni, critiche e suggerimenti direttamente dai cittadini e fornendo risposte veloci.

La **presenza di volontari** sarà un momento utile di scambio con il personale e con l'utenza che sempre più si rivolge ai servizi sociali con la richiesta di assistenza, contributi ed informazioni di vario genere.

L'esperienza di servizio civile presso questi uffici può essere un momento di crescita personale per i volontari che verranno coinvolti nelle diverse attività degli uffici, dal lavoro di front-office a quello di back-office.

. Il progetto permetterà ai **volontari** sia di **accrescere** le proprie capacità relazioni stando a contatto con il pubblico sia di **sviluppare** le proprie attitudini professionali nell'ambito della comunicazione pubblica.

Diffondendo accuratamente l'informazione sui servizi esistenti a favore delle persone in difficoltà, sicuramente si potrebbe aumentare il grado di soddisfazione dei cittadini, con indubbio vantaggio per le politiche di accoglienza praticate nella città.

Grazie alla **collaborazione dei volontari** il sempre maggior numero degli utenti che si rivolgono al Segretariato potrebbe avere soddisfazione, sia diminuendo i tempi di attesa esistenti, sia abbattendo i tempi di risposta concreta per ogni utente, sia aprendo un nuovo punto di accesso.

Con l'**ausilio dei volontari**, si **prevede di migliorare la comunicazione** fra Ente e cittadini, specialmente nei confronti di coloro che hanno difficoltà a superare la difficoltà iniziale di accesso.

Gli indicatori saranno i seguenti:

a) indicatori qualitativi

1. **customer satisfaction** (è prevista la somministrazione di un questionario agli utenti che rilevi, in particolare, la tempestività e l'adeguatezza della risposta, la soddisfazione rispetto al personale del Servizio, il grado di consenso rispetto all'eventuale intervento proposto);
2. **il grado di permanenza** delle reti attivate dopo la conclusione del progetto;
3. **la motivazione** e il grado di coinvolgimento dei partecipanti al progetto;
4. **replicabilità** dell'iniziativa ;
5. **la partecipazione** al progetto di organizzazioni pubbliche e private non previste dal progetto stesso.

Per la valutazione relativa ai punti 1 e 3 si utilizzeranno gli strumenti ed i metodi descritti al successivo punto 18

b) indicatori quantitativi

- **numero di accessi al PASS**
- **numero di pratiche attivate** dal Servizio Sociale (dato rilevato dal sistema informativo INFOR)
- **numero dei soggetti istituzionali**, privati ed enti no profit contattati
- **numero di articoli** sugli organi di stampa

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

Gli interventi in area sociale hanno la caratteristica di essere orientati a fornire una vasta gamma di informazioni, di essere in grado di assicurare la lettura e la decodifica della domanda e di accompagnare i cittadini verso l'elaborazione di programmi specifici.

In un'ottica di costruzione di **un sistema integrato di interventi e di servizi, il welfare d'accesso** è l'elemento di connessione che garantisce la presa in carico tempestiva dell'utente e la predisposizione di progetti/programmi individualizzati.

Il **Servizio di Segretariato Sociale** rappresenta, appunto, il welfare d'accesso per raggiungere gli obiettivi del nostro progetto: è rivolto a tutta la cittadinanza e si esplica con le seguenti **attività**:

- ❖ Ascolto ed accoglienza del cittadino
- ❖ Filtro/analisi della domanda per una puntuale valutazione dei bisogni e conseguente attuazione di interventi ad hoc
- ❖ Invio all'Assistente Sociale competente per materia, in caso di necessità di un progetto specifico sulla persona-utente
- ❖ Pubblicizzazione dei servizi sociali, socio-sanitari e sanitari
- ❖ Individuazione di domande inesprese
- ❖ Raccolta dati sui problemi e sulla domanda

	questionario di customer satisfaction												
5	VALUTAZIONE PROGETTO												
6	MONITORAGGIO												
7	VALUTAZIONE DA PARTE DEI VOLONTARI												

Il volontario, approssimativamente partire dal 4° mese, avrà gli strumenti necessari per supportare efficacemente l'assistente sociale nella sua attività di segretario.

I ragazzi del Servizio Civile avranno una specifica preparazione su tutte le tematiche trattate dal Servizio Sociale (vedi dettagli al punto 31) :

- Anziani, salute mentale ed handicap
- Famiglia e tutela minori – adozioni – affidamenti
- Inclusione sociale (problematiche alloggiative, borse lavoro, contributi).

CRITERI DI SELEZIONE

Criteria autonomi di selezione proposti nel progetto

Il percorso di seguito prospettato per la selezione dei volontari da inserire nel presente progetto di *Servizio Civile Nazionale* prevede l'effettuazione congiunta di un primo momento di "pre-valutazione" assieme allo svolgimento della prima fase di valutazione vera e propria (Analisi dei curricula). La fase di pre-valutazione è volta a consentire la verifica di alcuni requisiti di esclusione e di ammissibilità delle domande previsti dalla normativa, il cui mancato soddisfacimento impedisce l'ammissione allo stesso *Servizio Civile Nazionale*.

Pertanto, la selezione dei candidati allo svolgimento del Servizio Civile Nazionale in attuazione del presente progetto del Comune di Prato avviene attraverso lo sviluppo circostanziato di 3 fasi di valutazione.

A. - Analisi dei curricula: tra i diversi elementi riportati nei singoli curricula, ne vengono valorizzati soltanto due: 1 - Precedenti esperienze personali che il candidato ha già avuto in attività di volontariato (per volontariato si intende tempo ed attività dedicati a titolo gratuito per il bene della collettività. Non è da considerarsi attività di volontariato il lavoro prestato gratuitamente presso società, cooperative o affini).

Viene attribuito un punteggio da 0,1 a 0,5, per ogni mese di volontariato, come segue:

- 0,1 punto per un impegno di una volta al mese;
- 0,2 punti per un impegno di due volte al mese;
- 0,3 punti per un impegno di tre volte al mese;
- 0,4 punti per un impegno di quattro volte al mese;
- 0,5 punti per un impegno di cinque o più volte al mese.

Il periodo massimo valutabile è fino a 24 mesi. E' possibile sommare la durata di più esperienze fino alla concorrenza del periodo massimo valutabile. Il punteggio massimo raggiungibile è di 12 punti. E' necessario documentare l'esperienza di volontariato attraverso un'attestazione rilasciata dall'associazione interessata, su carta intestata ed a firma del legale rappresentante in cui sia indicato con esattezza il mese ed anno di inizio e di fine dell'attività e il tipo di impegno dedicato, come sopra riportato, ai fini di un corretto computo del punteggio.

In mancanza anche di una sola di queste informazioni, l'attestazione prodotta non sarà valutata.

2 – Titoli e esperienze possedute dal candidato e allegati alla domanda di partecipazione

Requisito di accesso: possesso del diploma di scuola Media Inferiore.

Potranno accedere al nostro progetto anche giovani con attestazione handicap (Legge 104/92) .

Titoli e esperienze preferenziali:

- diploma di Servizio sociale
- master in materie di servizio sociale

Il punteggio attribuibile ai titoli preferenziali posseduti è il seguente:

- diploma di laurea in Servizio Sociale punti 6
- Master specifico punti 6

(in presenza di più titoli ed esperienze attinenti ne viene considerato uno solo e con il punteggio più elevato)

Convocazione

Il Comune di Prato comunicherà ai candidati, con congruo anticipo, la data e la sede dove si terrà la selezione, la quale, articolata nelle due prove **colloquio e prova pratica** si svolgerà in un locale aperto al pubblico.

Commissione

I candidati saranno valutati, sia alla prova pratica che al colloquio da una commissione composta da tre soggetti (dipendenti del Comune di Prato o in rapporto di collaborazione con l'Ente) di provata competenza ed esperienza in materia, nominata con atto amministrativo del Comune.

Per la valutazione della prova pratica la commissione potrà avvalersi dell'ausilio di un tecnico specialistico abilitato.

B. - Prova pratica

Quiz di valutazione delle conoscenze di cultura generale. La prova pratica non ha carattere selettivo di ammissione rispetto al colloquio.

Punteggio max prova pratica: **punti 18**

C. - Colloquio:

La selezione viene effettuata attraverso un colloquio attitudinale e motivazionale

Il colloquio è volto a verificare l'intensità dei seguenti elementi 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;
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 (flessibilità oraria, ecc.);
7. Particolari doti e qualità umane del candidato.

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

Punteggi attribuiti durante il colloquio:

elemento	punti
1	10
2	10
3	10
4	10
5	8
6	8
7	8

Punteggio attribuito ad ogni singolo candidato = sommatoria dei punti attribuiti durante le tre fasi: A + B + C ---- Punteggio max raggiungibile punti 100

Effettuata la selezione l'Ente provvede alla compilazione delle graduatorie relative ai singoli progetti.

Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio): NO

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo: 30

Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) : 5

Eventuali particolari obblighi dei 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 sedi di svolgimento del Segretariato Sociale. Durante l'orario di servizio il volontario deve avere sempre il cartellino di riconoscimento.

Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64: Possesso del diploma di scuola Media Superiore. Il titolo è richiesto per poter svolgere al meglio le attività previste del progetto

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 5

Numero posti con vitto e alloggio: 0

Numero posti senza vitto e alloggio: 5

Numero posti con solo vitto: 0

1) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	Articolazione territoriale servizi socio-sanitari Centro Est	Prato	Via Roma ,101	7136	1	Eleonora mosti	16/02 /1970	MSTLNR70 B56D612F	SILIPO FRANC ESCA	27/02/1967	SLPFNC67B6 7D612S
2	Articolazione territoriale servizi socio-sanitari Sud	Prato	Via Roma ,427, piano secondo	7142	1	Carlotta Catani	12/04 /1971	CTNCLT71 D52D612Y	SILIPO FRANC ESCA	27/02/1967	SLPFNC67B6 7D612S
3	Articolazione territoriale servizi socio-sanitari Ovest	Prato	Via Clementi, 24, piano terra	7128	1	Cinzia Agata Concetta Bilardi	18/02 /1967	BLRCZG67 B58C342K	SILIPO FRANC ESCA	27/02/1967	SLPFNC67B6 7D612S
4	Articolazione territoriale servizi socio-sanitari Nord	Prato	Via Giubilei,16, piano primo	7133	1	Margherita Salines	26/04 /1967	SLNMGH57 D66G999A	SILIPO FRANC ESCA	27/02/1967	SLPFNC67B6 7D612S
5	Servizio Sociale e Sanità	Prato	Via Roma,101	7136	1	Paola Pannini	4/01/ 1954	PNNPLA54 A44I046K	SILIPO FRANC ESCA	27/02/1967	SLPFNC67B6 7D612S

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

2) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

ASSENTI

3) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

ASSENTI

4) *Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:*

Durante l'anno di Servizio, i volontari acquisiranno competenze e professionalità spendibili poi ai fini del proprio curriculum vitae. Tali competenze saranno:

- Conoscenze di base di normativa socio assistenziale
- Competenze in tema di comunicazione ed assistenza al pubblico
- Competenze relazionali e di comunicazione interculturale
- Competenze rispetto alla comunicazione intergenerazionale
- Competenze nella gestione delle risorse umane e finanziarie
- Acquisizione di competenze nella ricerca e trattamento delle informazioni

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

Tali competenze e professionalità saranno certificate da parte dell'Amministrazione comunale al termine del Servizio.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

Contenuti della formazione:

- La formazione specialistica di base è articolata nei seguenti moduli:
- Organizzazione dei Servizi Sociali Territoriali
- Elementi di conoscenza del Servizio di Front Office
- Organizzazione dei servizi sociali per i Minori e le Famiglie
- Organizzazione dei servizi sociali per gli Anziani
- Organizzazione dei servizi sociali per l'Inclusione sociale
- Organizzazione dei servizi sociali per la salute mentale ed handicap
- Elementi sulla normativa relativa alla tutela della privacy e del segreto professionale
- Nozioni di conduzione di colloquio informativo
- Elementi sulla comunicazione, l'Ascolto e la mediazione dei conflitti
- Elementi di conoscenza della Comunità di Prato
- Elementi di legislazione nazionale e regionale relative ai servizi sociali

Durata: 60 ore