



## Allegato A)

### SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI GIOVANI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE FINANZIATI CON IL POR FSE 2014/2020 NELLA REGIONE TOSCANA (Asse A.2.1.3.B)

#### ENTE

1) Ente proponente il progetto:

**Consorzio Società della Salute Fiorentina Nord-Ovest**

2) Codice regionale:

**RT 2C00422**

2bis) Responsabile del progetto:

*(Questa figura non è compatibile con quella di coordinatore di progetti di cui al punto 2 ter né con quella di operatore di progetto di cui al successivo punto 16, né con quella di responsabile di servizio civile)*

1. **NOME E COGNOME: DONI FRANCO**
2. **DATA DI NASCITA: 16/07/1964**
3. **CODICE FISCALE: DNOFNC64L16D612R**
4. **INDIRIZZO MAIL: franco.doni@uslcentro.toscana.it**
5. **TELEFONO: 0556930426**
6. **CURRICULUM VITAE E COPIA DOCUMENTO IDENTITA'**  
**E CODICE FISCALE DA ALLEGARE ALLA SCHEDA**  
**PROGETTO**

*Allegare curriculum vitae (con data e firma dell'interessato) e copia (fronteretro) di documento di identità in corso di validità e codice fiscale alla scheda progetto*

2 ter) *Coordinatore di progetti (da individuare tra quelli indicati in sede di adeguamento/iscrizione all'albo degli enti di servizio civile regionale):*

**NOME E COGNOME: Dott.ssa BANDINI CRISTINA**

*(Questa figura non è compatibile con quella di responsabile di progetto di cui al punto 2 bis né con quella di operatore di progetto di cui al successivo punto 16, né con quella di responsabile di servizio civile)*

---

## CARATTERISTICHE PROGETTO

*3) Titolo del progetto:*

**Accoglienza, facilitazione, accesso, monitoraggio e supporto ai servizi sociali**

*4) Settore di impiego del progetto:*

Lett. a) L.R n.35/2006 “tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale”

*5) Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:*

Il contesto territoriale nel quale si svolge il progetto è la Zona Fiorentina Nord Ovest che comprende 8 Comuni (Fiesole, Vaglia, Sesto F.no, Calenzano, Campi Bisenzio, Signa, Lastra a Signa, Scandicci) della cintura nord ovest intorno a Firenze. La Zona Fiorentina Nord Ovest ha una popolazione totale di 221.130<sup>1</sup> abitanti così suddivisi:

Il contesto territoriale nel quale si svolge il progetto è la Zona Fiorentina Nord Ovest che comprende 8 Comuni (Fiesole, Vaglia, Sesto F.no, Calenzano, Campi Bisenzio, Signa, Lastra a Signa, Scandicci) della cintura nord ovest intorno a Firenze. La Zona Fiorentina Nord Ovest ha una popolazione totale di 221.130 abitanti così suddivisi:

POPOLAZIONE RESIDENTE NEL 2014 ZONA FIORENTINA NORD OVEST

	Residenti al 01/01/2014	Residenti al 31/12/2014
Calenzano	17.253	17.433
Campi	45.279	45.761
Fiesole	14.098	14.075
Lastra	19.722	20.054
Scandicci	50.416	50.561
Sesto	49.093	48.946
Signa	19.376	19.258
Vaglia	5.067	5.042

Il progetto si situa all'interno delle attività socio assistenziali e socio sanitarie della Società della Salute Fiorentina Nord Ovest. Gli otto Comuni della Zona titolari delle funzioni socio-assistenziali, hanno costituito, infatti, già dal 2006 la gestione associata per l'esercizio delle stesse e ne hanno delegato la gestione alla Società della Salute. La formula della gestione associata delegata alla Società della Salute, ha permesso di gestire i servizi socio assistenziali e socio sanitari in maniera integrata. Il servizio sociale professionale si compone di un totale di 33 assistenti sociali dipendenti degli 8 comuni. Il servizio sociale professionale opera nei cosiddetti *servizi alla persona* cioè nei servizi territoriali di pertinenza del comparto sociale e socio-sanitario che includono anche le opportunità trasversali di risorse diverse, rappresentando così il sistema integrato di una rete a disposizione del cittadino.

Gli assistenti sociali della Zona Nord Ovest operano su un bacino potenziale di utenza di **221.130**. Il rapporto tra personale con qualifica di assistente sociale e popolazione residente nella Zona mette in evidenza un notevole impegno del servizio sociale professionale per rispondere alle esigenze dell'intera popolazione residente.

Le attività del Servizio Sociale Professionale sono complesse, articolate e molteplici e

sono volte al raggiungimento delle seguenti finalità:

- prevenire e rimuovere, anche in collaborazione ed integrazione con i servizi sanitari, culturali e del mondo del lavoro, le cause di ordine sociale, ambientale ed economico che provocano situazioni di disagio, bisogno, esclusione sociale e di emarginazione;
- assicurare la fruibilità delle prestazioni, dei servizi e delle strutture, secondo modalità che garantiscano la libertà personale e l'uguaglianza di trattamento, a parità di bisogno;
- favorire lo sviluppo delle autonomie personali, per il mantenimento prolungato dell'autosufficienza delle persone, anche attraverso il coordinamento e l'integrazione dei servizi socio assistenziali e sanitari, con il sistema scolastico e formativo;
- sostenere la famiglia, intesa come luogo privilegiato di appartenenza e di crescita, favorendo per quanto possibile, la permanenza o il rientro dei suoi membri in difficoltà
- agire a tutela dei soggetti fragili, privi di famiglia, o la cui famiglia sia impossibilitata od inidonea a provvedere nei loro confronti;
- vigilare e promuovere azioni di tutela dei minori, anche attraverso interventi educativi e di supporto alla genitorialità.

L'accesso alle prestazioni e servizi sociali si articola nelle seguenti fasi:

- Accoglimento della domanda.
- Lettura e valutazione del bisogno.
- Definizione del percorso assistenziale personalizzato, condiviso e sottoscritto dal richiedente.
- Formalizzazione del progetto di assistenza personalizzato.
- La domanda per l'accesso ai servizi, può essere presentata oltre che dalla persona interessata, anche dal legale rappresentante in caso di inabilitato, interdetto, o minore di età, può essere presentata altresì da un familiare, previo consenso del soggetto destinatario. Si prescinde dalla domanda in casi eccezionali espressamente previsti dalla legge, inerenti le disposizioni dell'autorità giudiziaria e per interventi urgenti e indifferibili

In particolare nella Zona Fiorentina Nord Ovest, l'articolazione e l'organizzazione del servizio sociale professionale tiene conto di alcuni criteri che sono uniformi in tutta la Zona primo fra tutti la divisione per aree fondate sul ciclo vitale.

Aree di intervento:

**Area minori e famiglie:** Si tratta di tutti quegli interventi di promozione, di prevenzione, tutela e di sostegno alle famiglie tesi a garantire i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza e che affrontano le problematiche sempre più complesse dell'abuso, del maltrattamento, dell'abbandono dei minori, delle adozioni e degli affidamenti

familiari, nonché delle situazioni di disagio delle famiglie che si trovano in situazioni di multiproblematicità. Quest'area comprende anche i minori con disabilità.

**Area Adulti:** si tratta di tutti quegli interventi a favore delle persone in età adulta ivi compresi gli interventi rivolte alle persone adulte con problemi di disabilità, così come le azioni di sostegno alle persone nomadi, persone straniere in difficoltà, persone in situazioni di marginalità anche in collaborazione con i servizi socio-sanitari specialistici come il SERT o il Servizio di salute mentale della ASL titolari della presa in carico di soggetti adulti con problemi di tossicodipendenza e di malattia mentale.

**Area Anziani/Non autosufficienza:** Si tratta di tutti quegli interventi da realizzare in situazioni problematiche di persone anziane prevalentemente non autosufficienti.

Gli assistenti sociali, dunque, si trovano ad operare nelle tre aree coordinati da un responsabile di area e svolgono le seguenti attività come di seguito elencato:

Nell'anno 2014, i casi in carico al servizio sociale professionale dell'intera zona sono stati un totale di **8433** così suddivisi:

Aree	Tot. Casi in carico anno 2011	Percentuale
Area Minori (0-18)	3237	
Area Adulti (19-64)	846	
Area Anziani (ultra65enni)	4108	
<b>Totale</b>	<b>8689</b>	

**Tab. 4 Casi in carico al servizio sociale professionale dell'intera Zona per area anno 2014**

In tale contesto così complesso ed articolato e per gestire tale flusso di utenza in evidente crescita costante svolge un ruolo importantissimo la funzione dell'accoglienza del cittadino, la raccolta del flusso dei dati relativi alla casistica seguita e l'azione di supporto e orientamento al lavoro svolto dal professionista.

Con questo progetto vogliamo facilitare l'accoglienza attraverso la contiguità e vicinanza fra servizi e cittadini, innalzare la qualità del servizio rimuovendo gli ostacoli alla realizzazione dei progetti personalizzati e migliorare la raccolta dei dati necessari alla gestione del servizio e alla programmazione dell'ente.

### *6) Obiettivi del progetto:*

**L'obiettivo generale** da raggiungere attraverso l'impiego dei giovani del servizio civile è quello di migliorare l'accoglienza delle persone, aiutare i cittadini nella fruizione dei servizi, attraverso tre azioni di miglioramento della qualità e del funzionamento del servizio stesso.

Il Servizio Sociale Professionale è presente su tutto il territorio ed è organizzato per fasce di utenza: Minori e famiglie, adulti, anziani. Le sedi, comunali o aziendali, ove opera il Servizio Sociale rappresentano il punto di accoglienza del cittadino che necessita/ richiede un intervento specifico. La gestione del primo accesso al servizio, l'accoglimento della domanda fino alla formalizzazione del progetto personalizzato rappresentano un percorso codificato proprio del rapporto cittadino/servizi alla persona che si realizza anche attraverso l'erogazione di prestazioni e servizi di supporto al lavoro proprio dell'assistente sociale.

L'ambito di applicazione del presente progetto può essere così riassunto:

**a) Accesso ai servizi sociali e accoglienza del cittadino** i giovani in 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.

**b) Supporto al cittadino fragile.** Coadiuvare gli operatori del Servizio Sociale con azioni di supporto e ausilio al cittadino necessarie per lo svolgimento adeguato del progetto personalizzato. Il volontario affiancherà l'utente in azioni quotidiane che se non ben supportate possono rappresentare un fattore di rischio nella risoluzione dello stato di bisogno.

**c) Monitoraggio.** Supporto al personale del Servizio Sociale nella raccolta dei debiti informativi richiesti per lo svolgimento delle attività di programmazione/rilevazione dei bisogni

#### **Obiettivi specifici:**

**-In riferimento al punto a) di applicazione (accesso ai servizi sociali e l'accoglienza dei cittadini):** l'obiettivo specifico 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 come 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 ridotti. In questo senso gli operatori di un front office specifico per i servizi sociali assumono un ruolo importante e molto rilevante. Con questo obiettivo ci si propone di rilevare sia il dato circa l'afflusso della cittadinanza al Servizio, fornire al cittadino una informazione corretta sui servizi, un orientamento circa il servizio più idoneo al loro problema.

**-In riferimento al punto b) di applicazione (Supporto al cittadino fragile)** l'obiettivo specifico è quello di innalzare la qualità dei servizi erogati fornendo al cittadino interventi di supporto e sostegno finalizzati alla realizzazione del progetto individualizzato. Gli interventi avranno lo scopo di aiutare a superare lo stato di disagio del cittadino agendo nello spazio che intercorre fra la complessità del sistema sociale e le scarse autonomie della persona in carico.

**-In riferimento al punto c) di applicazione (Monitoraggio)** l'obiettivo specifico è quello di aumentare la raccolta dei dati informativi coadiuvando l'assistente sociale nelle attività di sintesi relative alle azioni proprie del servizio. La raccolta dei dati si rende necessarie sia per le attività programmatiche dell'ente sia per il monitoraggio delle attività svolte, anche attraverso l'implementazione dei dati sul sistema informativo SINSS.

**Per ciascun obiettivo individuato si delineano le modalità di valutazione dei risultati attraverso specifici indicatori:**

**Accesso ai servizi sociali e accoglienza del cittadino**

Il risultato atteso è quello di facilitare l'accesso ai servizi sociali ottimizzando i tempi di contiguità e vicinanza fra servizi e cittadini. Verrà predisposta una specifica scheda di contatto nella quale si individua: nr di persone che richiedono un intervento del Servizio Sociale, tipologia della richiesta, data di contatto, tipo di contatto (telefonico, telematico, personale) nome della persona, area di competenza e richiesta.

**INDICATORI:**

- Rilevazione del flusso dei cittadini al Servizio Sociale ogni due mesi e verifica dell'andamento del flusso
- orientamento corretto del cittadino verso il servizio per almeno il 60% dei contatti complessivi

**strumento: scheda di contatto**

**Supporto al cittadino fragile.**

Il risultato atteso è quello di aumentare la qualità del servizio al cittadino attraverso il superamento delle difficoltà quotidiane incontrate nel percorso di realizzazione del progetto personalizzato e innalzando il soddisfacimento da parte del cittadino nei confronti dei risultati ottenuti.

**INDICATORI**

- Compilazione di un questionario predisposto ad hoc. La qualità dei servizi forniti sarà misurata dal feedback dei cittadini (questionario sintetico).
- Registrazione degli interventi svolti presso il domicilio del cittadino o in altre sedi da parte del volontario.

**Strumento: dotare il volontario di un auto di servizio e predisposizione del questionario ad hoc**

**Monitoraggio.**

Il risultato atteso è quello di diminuire i tempi di raccolta dei flussi informativi relativi alle prestazioni erogate dall'ente stesso con le specifiche richieste dall'ente.

**INDICATORI**

- Aumento dei dati inseriti nel SINSS di almeno il 40% rispetto all'anno precedente l'avvio del progetto
- Rilevazione dei carichi di lavoro per ciascuna area al 31/12/2016

**Strumenti: dotare ciascuna sede di pc con programmi adeguati alla rilevazione dei dati**

7) Definizione sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei giovani in servizio civile:

7.1 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente (non prendere in considerazione i giovani in servizio civile regionale).

TIPO DI RISORSA	NUMERO	TIPO DI IMPEGNO
Responsabile Servizio Sociale Professionale	1	
Responsabili di area servizio sociale professionale	2	Tempo pieno
Assistenti Sociali	33 SDS	Tempo pieno
addetti al front office	5	Tempo pieno

**Totale risorse umane impiegate: 41**

I volontari opereranno nell'ambito di gruppi di lavoro complessi ed articolati dove non sarà richiesto di sostituire il personale dipendente, ma di affiancarlo nell'attività quotidiana, apportando nel contesto del progetto, un reale valore aggiunto rispetto alle problematiche evidenziate nel contesto e negli obiettivi del progetto. Ogni volontario avrà un operatore locale di progetto al quale riferirsi.

7.2 Ruolo ed attività previste per i giovani in servizio civile nell'ambito del progetto.

**Nell'ambito delle specifiche attività di cui al paragrafo 6. i volontari potranno essere utilizzati nelle seguenti funzioni:**

**Attività di accoglienza:**

- i volontari dovranno orientare, ed indirizzare correttamente i cittadini verso l'utilizzo dei servizi sociali, socio-sanitari;
- fornire corrette informazioni circa il funzionamento del servizio e l'accesso al medesimo verificando la presenza dei requisiti minimi per poter usufruire del servizio (es residenza),
- individuare l'area di competenza (minori e famiglie/ adulti/anziani) e rilasciare un appuntamento con il professionista di riferimento.
- Fornire al cittadino eventuali indicazioni su altri servizi presenti nella sede qualora la richiesta non sia di competenza del Servizio Sociale Professionale
- Compilare quotidianamente la scheda contatto messa a disposizione.

**Supporto al cittadino fragile:**

- Attività di aiuto ai cittadini nella fruizione dei servizi a loro necessari indicati dal professionista di riferimenti e compatibili con attività leggere e di ausilio non riconducibili a compiti per i quali è richiesta una preparazione specifica
- Supporto e affiancamento al cittadino fragile per le azioni quotidiane (spesa, accompagnamento c/o uffici pubblici, consegna pasti)
- Supporto alle famiglie multiproblematiche attraverso azioni di orientamento e sostegno indicate dal professionista di riferimento

**Monitoraggio:**

- Attività di ausilio al professionista per le azioni inerenti la rilevazione di debiti informativi relativi al carico di lavoro dell'assistente Sociale
- Ausilio al professionista per l'inserimento dati della casistica nel sistema informativo regionale
- Raccolta dei dati circa le prestazioni erogate e registrazione delle richieste/prestazioni suddivise per categorie indicate dall'ente per la programmazione/rilevazione/ del bisogno
- Interviste a campione ai cittadini che fruiscono di una prestazione assistenziale al fine di rilevare la qualità della prestazione medesima

**Le tre le aree qui evidenziate (Accesso al Servizio/supporto al cittadino/monitoraggio) verranno più o meno sviluppate in base al bisogno del territorio di riferimento al quale verrà assegnato il volontario. La prevalenza di attività del volontario verrà definita prima dell'avvio del progetto.**

8) Numero dei giovani da impiegare nel progetto (min. 2, max. 10):

7

9) Numero posti con vitto:

0

10) Numero posti senza vitto:

7

11) Numero ore di servizio settimanali dei giovani (minimo 25, massimo 30):

30

12) Giorni di servizio a settimana dei giovani (minimo 4, massimo 6) :

5

13) Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

Partecipazione al percorso formativo generale e specifico.  
 Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile svolti su base Periodica.  
 Disponibilità alla partecipazione a corsi di formazione organizzati dalla Società della Salute  
 Disponibilità alla partecipazione a corsi di formazione organizzati dalla Regione Toscana e dall'Ufficio Regionale Servizio Civile.  
 Rispetto della vigente normativa sulla privacy e del trattamento dei dati.  
 Rispetto del codice di comportamento dei dipendenti pubblici.

14) Sede/i di attuazione del progetto (1):

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo (compresa eventuale partizione interna)	N. giovani per sede (2)
1	Servizio Sociale Calenzano	Calenzano	Piazza Gramsci 12 – piano terra	1
2	Servizio Sociale Signa	Signa	Via La Pira 21 – piano terra	1
3	Servizio Sociale Lastra a Signa	Lastra a Signa	Via Palmiro Togliatti 37 - piano primo	1
4	Polo Amministrativo SDS 2	Scandicci	Piazzale Resistenza 1 – 2° piano – stanze 36, 37, 38, 39, 40, 41, 43, 48	1
5	Servizio Sociale Camerata	Firenze (Camerata)	Via della Piazzuola 68 - seminterrato	1
6	Servizio Sociale Campi Bisenzio	Campi Bisenzio	Via Gioacchino Rossini 1 – 1° piano – stanze 8, 10, 11, 12, 13	1
7	Servizio Sociale Vaglia	Vaglia	Via Bolognese 1126	1

(1) le sedi devono essere individuate esclusivamente fra quelle indicate in sede di iscrizione/adeguamento all'albo degli enti di servizio civile regionale, riportando la stessa denominazione e indirizzo (compresa l'eventuale ripartizione interna, es. scala, piano, palazzina, ecc) indicate sulla procedura informatica SCR.

(2) il numero complessivo di giovani di questa colonna deve coincidere con il numero indicato al precedente punto 8)

**N.B.: ALLEGARE LA STAMPA DELL'ELENCO SEDI INSERITE SUL PROGRAMMA INFORMATICO SCR PER QUESTO PROGETTO**

15) *Nominativo operatore di progetto per singola sede(almeno uno per sede):*

- *NOME E COGNOME: ELENA FANCELLI*
- *DATA DI NASCITA: 26.06.1971*
- *CODICE FISCALE: FNCLNE71H66D612Q*
- *INDIRIZZO MAIL: efancelli.esterno@uslcentro.toscana.it*
- *TELEFONO: 0553270120*
- *CURRICULUM (completo di data e firma dell'interessato) con copia (fronteretro) di un documento di identità in corso di validità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)*
- *SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 14):*

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Servizio Sociale Lastra a Signa	Lastra a Signa	Via Palmiro Togliatti 37 - piano primo

- *HA SVOLTO IL CORSO DI AGGIORNAMENTO E/O FORMAZIONE PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA (O, SI IMPEGNA A FARLO ENTRO L'ANNO IN CUI SI REALIZZA IL PROGETTO):*

*- corso Base per operatore enti servizio civile nazionale e regionale svolto in data 3/12/2014 sede del corso Firenze*

- *NOME E COGNOME: ELENA BRUNDI*
- *DATA DI NASCITA: 27.01.1971*
- *CODICE FISCALE: BRNLNE71A67D612I*
- *INDIRIZZO MAIL: e.brundi@comune.fiesole.fi.it*
- *TELEFONO:0556938252*
- *CURRICULUM con copia di un documento di identità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)*
- *SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 15):*

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Servizio Sociale Camerata	Firenze (Camaerata)	Via della Piazzuola 68 - seminterrato

- *HA SVOLTO IL CORSO DI AGGIORNAMENTO E/O FORMAZIONE PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA (O, SI IMPEGNA A FARLO ENTRO L'ANNO IN CUI SI REALIZZA IL PROGETTO):*

*- corso Base per operatore enti servizio civile nazionale e regionale svolto in data 3/12/2014 sede del corso Firenze*

- *NOME E COGNOME: MAIORANA FATIMA*
- *DATA DI NASCITA: 02.02.1980*
- *CODICE FISCALE: MRNFTM80B42Z222V*
- *INDIRIZZO MAIL: fmaiorana.sds-nordovest@uslcentro.toscana.it*
- *TELEFONO: 0556930855*
- *CURRICULUM con copia di un documento di identità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)*
- *SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 15):*

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Servizio Sociale Campi Bisenzio	Campi Bisenzio	Via Gioacchino Rossini 1 – 1° piano – stanze 8, 10, 11, 12, 13

- *HA SVOLTO IL CORSO DI AGGIORNAMENTO E/O FORMAZIONE PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA (O, SI IMPEGNA A FARLO ENTRO L'ANNO IN CUI SI REALIZZA IL PROGETTO):*

*- corso Corso aggiornamento di formazione per Operatori degli Enti di Servizio Civile, svolto in data 04/12/2009, 14/12/2009, 18/12/2009, 21/12/2009, sede del corso Firenze*

- *NOME E COGNOME: RAPINO SONIA*
- *DATA DI NASCITA: 07.12.1982*
- *CODICE FISCALE: RPNSNO82T47E202J*
- *INDIRIZZO MAIL: s.rapino@comune.vaglia.firenze.it*
- *TELEFONO: 0555002447*
- *CURRICULUM con copia di un documento di identità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)*
- *SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 15):*

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Servizio Sociale Vaglia	Vaglia	Via Bolognese 1126

- *- si impegna a svolgerlo entro l'anno: SI*

- *NOME E COGNOME: FILENA MAGLIONE*
- *DATA DI NASCITA: 20.01.1979*
- *CODICE FISCALE: MGLFLN79A60L407R*
- *INDIRIZZO MAIL: f.maglione@comune.calenzano.fi.it*
- *TELEFONO: 0556930564*

- CURRICULUM con copia di un documento di identità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)
- SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 15):

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Servizio Sociale Calenzano	Calenzano	Piazza Gramsci 12 – piano terra

- HA SVOLTO IL CORSO DI AGGIORNAMENTO E/O FORMAZIONE PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA (O, SI IMPEGNA A FARLO ENTRO L'ANNO IN CUI SI REALIZZA IL PROGETTO):

- corso Base per operatore enti servizio civile nazionale e regionale svolto in data 3/12/2014 sede del corso Firenze

- NOME E COGNOME: PAOLO PRISCO
- DATA DI NASCITA: 22.06.1968
- CODICE FISCALE: PRSPLA68H22H5010
- INDIRIZZO MAIL: pprisco.esterno@asf.toscana.it
- TELEFONO: 0556939848
- CURRICULUM con copia di un documento di identità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)
- SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 15):

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Servizio Sociale Signa	Signa	Via La Pira 21 – piano terra

- HA SVOLTO IL CORSO DI AGGIORNAMENTO E/O FORMAZIONE PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA (O, SI IMPEGNA A FARLO ENTRO L'ANNO IN CUI SI REALIZZA IL PROGETTO):

- corso Base per operatore enti servizio civile nazionale e regionale svolto in data 3/12/2014 sede del corso Firenze

- NOME E COGNOME: LARA GUASTI
- DATA DI NASCITA: 12.06.1978
- CODICE FISCALE: GSTLRA78H52D612M
- INDIRIZZO MAIL: l.guasti@comune.scandicci.fi.it
- TELEFONO: 0557591331
- CURRICULUM con copia di un documento di identità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)
- SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 15):

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Polo Amministrativo SDS 2	Scandicci	Piazzale Resistenza 1 – 2° piano – stanze 36, 37,38 ,39, 40, 41, 43, 48

➤ - si impegna a svolgerlo entro l'anno: SI

*16) Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile regionale:*

**1) ATTIVITA' INFORMATICA**

Al Servizio Civile Regionale verrà dedicata apposita sezione sul sito internet dell'ente [www.sds-nordovest.fi.it](http://www.sds-nordovest.fi.it) dove sarà possibile trovare tutte le informazioni utili per la partecipazione ai bandi, nonché i contatti del personale dedicato.

Inoltre sempre sul sito aziendale, verranno pubblicate tutte le notizie relative agli eventi in cui saranno coinvolti i volontari del servizio civile e le iniziative promosse dalla regione toscana. In occasione dei bandi verrà dedicato apposito spazio di promozione e pubblicità del servizio civile anche sui siti dei comuni appartenenti al consorzio.

**2) ATTIVITA' CARTACEA**

La Società della salute si impegna a promuovere il servizio civile, i progetti, le attività e gli eventi realizzando flyer e volantini informativi da distribuire nel corso di eventi.

Il materiale informativo sul Servizio Civile verrà inoltre distribuito dagli URP e dagli sportelli Informa Giovani dei comuni che fanno parte del consorzio

**3) SPOT RADIOTELEVISIVI**

I progetti del servizio civile e le iniziative di maggiore rilievo verranno promossi attraverso spot radiotelevisivi nelle tv e nelle radio locali, anche mediante l'utilizzo di web-radio.

**4) INCONTRI SUL TERRITORIO**

La promozione del servizio civile avverrà anche attraverso l'organizzazione sul territorio di incontri ed eventi dedicati ai giovani partecipanti ai progetti.

Inoltre la SDS assicura la realizzazione di momenti informativi e di sensibilizzazione/promozione del servizio civile anche all'interno dell' Università degli Studi di Firenze.

*17) Piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati di progetto:*

Al fine di verificare il corretto svolgimento del progetto, la qualità delle competenze acquisite dai volontari durante la **formazione generale e specifica**, e la qualità delle relazioni tra volontari, personale dell'ente e utenti dei servizi, questo Ente si è dotato di una serie di strumenti di monitoraggio e verifica di seguito specificati.

Le attività di monitoraggio per i progetti hanno il duplice obiettivo di **valutare l'efficacia del progetto rispetto all'inserimento e alle mansioni svolte dai Volontari**, e di **aiutare a risolvere le difficoltà di inserimento nel servizio**. In tale prospettiva si avvale di diversi strumenti di rilevazione e accompagnamento di Volontari e Op nello svolgimento del servizio:

**questionari strutturati, focus group, tavoli di confronto e, in casi specifici, consulenza individuale.**

Le rilevazioni e gli incontri (focus group) sono condotte in compresenza di tutti i Volontari del progetto, in modo da offrire la possibilità di un confronto tra esperienze diverse, che possono riguardare anche l'eventualità che si svolga in sedi di progetto diverse. Parallelamente si svolge un incontro con gli Op del medesimo progetto e di altri progetti dello stesso ente, in modo da poter scambiare e confrontare le esperienze al fine di rendere omogenei i metodi di lavoro e di realizzazione dei progetti stessi, secondo quanto previsto dalla normativa e descritto nel progetto.

Sono previste, infine, rilevazioni per valutare la soddisfazione dei destinatari del progetto relativamente al servizio prestato dai volontari e all'efficacia del progetto percepita all'esterno.

Il monitoraggio è svolto da personale competente nella gestione di processi formativi e nella valutazione delle competenze.

**Le attività previste sono le seguenti:**

- Tre rilevazioni e incontri di monitoraggio effettuati a cadenza trimestrale rivolti ai Volontari.

Quando	Cosa
Entro fine terzo mese	<b>valutazione dell'efficacia della formazione generale e specifica realizzata, e sulla qualità dell'inserimento nei servizi</b>
Entro fine sesto mese	<b>Valutazione della qualità della formazione in relazione alle mansioni da svolgere, e sulle relazioni con le altre figure impegnate nel progetto e con l'utenza</b>
Ultimo mese	<b>valutazione delle competenze acquisite, sull'efficacia del progetto, e sulla utilità per i destinatari del progetto</b>

Il monitoraggio si svolgerà attraverso l'utilizzo di questionari strutturati, anche a domande aperte, e questionari di autovalutazione, seguiti da una sessione di confronto e discussione (*focus group*) dei volontari con il personale addetto al monitoraggio.

2. Tre incontri di monitoraggio a cadenza trimestrale rivolti agli Op e ai formatori, sebbene non sempre in compresenza, svolti in concomitanza con gli incontri di monitoraggio dei Volontari, e centrati sulle stesse tematiche sopra sviluppate, con attenzione particolare all'andamento della formazione specifica e generale, alla qualità dell'inserimento nel progetto, alla valutazione delle attività svolte, alle relazioni con il personale e l'utenza.

Quando	Chi	Chi	Cosa
Entro fine terzo mese	OP	Formatori	<b>valutazione dell'efficacia della formazione generale e specifica realizzata, e sulla qualità dell'inserimento nei servizi</b>
Entro fine sesto	OP	Formatori	<b>Valutazione della qualità della formazione in</b>

mese			<b>relazione alle mansioni da svolgere, e sulle relazioni con le altre figure impegnate nel progetto e con l'utenza</b>
Ultimo mese	OP	Formatori	<b>valutazione delle competenze acquisite, sull'efficacia del progetto, e sulla utilità per i destinatari del progetto</b>

3. Interviste e questionari di valutazione della soddisfazione dei destinatari del progetto, relativamente all'efficacia del progetto, alla capacità mostrata dai volontari e sul miglioramento del servizio utilizzato grazie al progetto di servizio civile.

4. Relazione finale di verifica, come sintesi del processo di monitoraggio che terrà conto degli esiti delle sessioni di monitoraggio, della valutazione delle competenze acquisite, e della valutazione dei risultati ottenuti dal progetto in relazione agli indicatori e dei risultati attesi evidenziati dal progetto al **punto 7** del formulario, evidenziando in particolare:

**1. per i volontari:**

il grado di soddisfazione sul progetto; la percezione dell'utilità del servizio per la comunità; la crescita personale anche in una prospettiva professionale;

**2. per gli enti:**

il raggiungimento dei risultati attesi; la soddisfazione rispetto al ruolo svolto dai volontari; l'utilità della presenza del volontario percepita dagli operatori dei servizi;

**3. per i destinatari dei servizi;**

il grado di soddisfazione per l'attività svolta dai volontari; il miglioramento del servizio.

La valutazione di questi dati rappresenta lo strumento per un controllo costante sulla qualità e l'efficacia del progetto realizzato.

Le attività complessive di valutazione del progetto comprendono inoltre i seguenti strumenti gestiti direttamente dai volontari e dagli OIp e prevedono l'utilizzo di schede di valutazione, autovalutazione e di documentazione:

- (Volontario) la redazione di schede di documentazione delle attività di studio svolte per la formazione specifica;
- (Volontario) la redazione di una relazione finale secondo uno schema predisposto relativamente alle attività svolte durante il servizio;
- (Operatore di progetto) la competenza e la perizia nell'uso di strumentazione tecnica specifica (eventuali mezzi, macchinari, software, etc.) utilizzati per la realizzazione di ciascun progetto.
- (Operatore di progetto e Certificazione delle competenze) le specifiche competenze teoriche e pratiche individuate all'interno dei singoli progetti;
- (Volontario, Operatore di progetto, Certificazione delle competenze) la capacità di lavorare in équipe e di contribuire in termini concettuali alle attività di progettazione e programmazione degli interventi;

Per ciascun volontario verrà quindi aperta una cartella portfolio individuale ove saranno progressivamente inseriti i documenti di volta in volta prodotti. Il volontario ne potrà prenderne visione in qualsiasi momento. Al termine del periodo di servizio civile questa

documentazione, integrata con quanto previsto per la certificazione delle competenze, consentirà ai volontari di disporre di quanto necessario per descrivere all'interno del proprio curriculum le capacità di cui è entrato in possesso.

*18) Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge regionale 25 luglio 2006, n. 35:*

Per l'accesso alla selezione e al progetto, saranno considerati i requisiti richiesti dalla Legge 25 luglio 2006 n. 35.

Tuttavia, saranno considerati requisiti aggiuntivi:

1. **Conoscenza della lingua italiana parlata e scritta**
2. **Buona conoscenza pacchetto Office**
3. **La predisposizione ai rapporti umani e attitudine al lavoro di gruppo**
4. **Capacità di relazione col pubblico**
5. **Possesso della patente di tipo b**

La formazione specifica si occuperà di offrire ai volontari alcuni strumenti necessari per lo svolgimento dei progetti, ma anche in questo caso una naturale predisposizione alla disponibilità, alla pazienza, all'ascolto e alla comprensione delle varie situazioni che oggettivamente si potranno presentare giornalmente al volontario e la motivazione complessiva a far parte del progetto saranno valutate con particolare attenzione.

*19) Eventuali risorse finanziarie aggiuntive utilizzate per l'acquisto di beni o servizi destinati ai giovani in servizio:*

Ad ogni volontario in servizio verranno forniti **buoni pasto** nei giorni di permanenza presso la sede di servizio con orario continuato (almeno 2 giorni a settimana), del valore di 5,29 euro ciascuno. (per un ammontare di euro 2369,92)

Ad ogni volontario sarà garantito da parte di un Ente certificatore riconosciuto l'effettuazione di un proprio bilancio di competenze in uscita ed in entrata per un ammontare complessivo di euro 1050.

**TOTALE RISORSE AGGIUNTIVE PER 7 VOLONTARI: 3419,92**

*20) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:*

Per garantire l'attuazione del progetto la Società della salute si impegna a mettere a disposizione dei volontari le seguenti risorse tecniche e strumentali:

- Locali idonei per lo svolgimento del servizio
- Locali destinati alla formazione
- Sale riunioni
- Postazione lavoro (scrivania, mobili etc...)
- Personal computer
- Pc portatile

- Telefoni
- Apparecchio per teleconferenza
- Fax
- Fotocopiatrici
- Stampanti
- Videoproiettore
- Materiale di cancelleria
- Materiale didattico per la formazione
- Auto di servizio

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

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

Al termine dell'esperienza, e sulla base della prevalente attività svolta, i volontari avranno acquisito:

Una discreta capacità di gestione di un front office,  
 conoscenza di base dei sistemi informatici messi a disposizione dell'ente e le tecniche di raccolta e trattamento dei dati nel rispetto della privacy  
 conoscenza della rete dei servizi pubblici, del privato sociale e delle realtà di volontariato presenti sul territorio  
 discrete capacità relazionali in circostanze complesse

Al termine del Servizio verrà rilasciato un formale attestato firmato dal Direttore della Società della Salute valido ai fini del curriculum vitae personale.

La certificazione delle competenze per i giovani partecipanti al progetto verrà rilasciata da un ente certificatore accreditato e convenzionato.

Ai volontari verrà rilasciato l'attestato di frequenza del **corso BLS-D**. Lo scopo del corso è quello di fornire un metodo per gestire il soccorso di base, in caso di arresto cardiaco, con il supporto del defibrillatore semiautomatico, al fine di prevenire i danni atossici cerebrali. L'Azienda sanitaria 10 di Firenze, ente appartenente al Consorzio Società della Salute Fiorentina nord ovest, organizzerà e terrà i corsi nelle sedi e nelle secondo le modalità previste nella sezione formazione specifica.

## Formazione generale dei giovani

*22) Sede di realizzazione:*

Società della Salute fiorentina nord-ovest - Sesto Fiorentino, Via Antonio Gramsci 561

*23) Modalità di attuazione:*

La formazione generale è effettuata in proprio, presso l'Ente e svolta dagli operatori di progetto e da formatori appositamente individuati.

24) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La formazione generale verrà effettuata attraverso diverse tecniche e metodologie, in particolare:

- lezioni frontali;
- lavori di gruppo;
- simulazioni;
- approfondimenti tematici;
- filmati e testimonianze;
- esercitazioni;
- test di apprendimento;
- questionari di gradimento.

25) *Contenuti della formazione:*

L'obiettivo principale della formazione generale è quello di rendere i giovani in servizio civile consapevoli del loro ruolo di cittadini e di membri attivi della società in cui vivono.

La formazione generale avrà ad oggetto le caratteristiche e l'ordinamento del servizio civile nel suo complesso:

- i principi fondamentali;
- gli ordinamenti e la storia dell'obiezione di coscienza;
- la difesa della Patria con mezzi non violenti come diritto/dovere costituzionale;
- i diritti umani;
- la cittadinanza attiva;
- l'associazionismo e il volontariato;
- Elementi di Protezione Civile
- le Politiche Giovanili della Regione Toscana;
- la partecipazione attiva alla vita della società civile nelle sue diverse forme.
- il valore educativo dell'esperienza di Servizio Civile;
- la legge regionale istitutiva del Servizio Civile e il Regolamento di attuazione
- i diritti e i doveri dei volontari.

26) *Durata (espressa in ore):*

Durata complessiva della formazione generale 42 ore

## **Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei giovani**

27) *Sede di realizzazione:*

28) *Modalità di attuazione:*

La formazione specifica verrà effettuata in proprio presso l'Ente attraverso operatori dell'ente, operatori di progetto e professionisti del sistema sanitario nazionale.

29) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La formazione specifica verrà effettuata attraverso diverse tecniche e metodologie, in particolare:

- lezioni frontali;
- lavori di gruppo;
- filmati e testimonianze;
- role playng e simulazioni;
- tirocini;

30) *Contenuti della formazione:*

**PARTE TEORICA**

**1 Modulo: I servizi socio assistenziali e i servizi socio sanitari (3 ore totali)**

- Organizzazione del servizio sociale professionale e suoi compiti ed obiettivi
- Organizzazione Società della Salute
- La rete dei servizi socio-sanitari-educativi a disposizione dei cittadini

**2 Modulo: I servizi socio assistenziali e i servizi socio sanitari rivolti alla popolazione target (8 ore)**

- Compiti ed obiettivi del servizio sociale professionale nell'area anziani,
- Compiti ed obiettivi del servizio sociale professionale nell'area minori e famiglie
- Compiti ed obiettivi del servizio sociale professionale nell'area adulti
- La rete dei servizi socio-sanitari

**3 Modulo: La rete dei servizi del volontariato e del privato sociale (3 ore)**

- Descrizione delle funzioni della Consulta del Volontariato e del comitato di partecipazione;
- Approfondimenti sulla presenza e la diffusione della rete dei servizi del volontariato e del privato sociale rispetto alla popolazione target

**4 Modulo: l'accoglienza e la comunicazione efficace (6 ore)**

- La comunicazione umana
- Comunicazione verbale e non verbale
- Le emozioni e la comunicazione
- La comunicazione nelle situazioni problematiche

**5 Modulo: BLS D Basic Life Support Defibrillation di primo livello (3 ore)**

**6 Modulo: conoscenza delle banche dati e dei sistemi informativi propri dei servizi sociali, anche al fine di corrispondere ai debiti informativi a cui è sottoposto l'Ente (4 ore)**

**PARTE PRATICA**

**7 Modulo:** sarà svolta nelle sedi operative indicate dal progetto e sarà effettuata tramite un tirocinio pratico in affiancamento ad un operatore (10 h) e di inserimento nel gruppo di lavoro (10 h) con simulazioni pratiche di accoglienza dei cittadini (5 h).

31) *Durata (espressa in ore):*

La durata complessiva della formazione specifica è di 52 ore

**Altri elementi**

32) Presenza di almeno una delle altre figure previste per la gestione del servizio civile regionale (diversa dall'Operatore di Progetto) che nell'ultimo anno abbia frequentato il corso di formazione o/e/o aggiornamento programmato dalla Regione Toscana (o si impegna a parteciparvi entro l'anno in cui si realizza il progetto):

Nome e cognome: FRANCESCO CANNAROZZO Ruolo RESPONSABILE SERVIZIO CIVILE *corso base per operatori degli Enti di Servizio Civile Nazionale e Regionale svolto in data 02.12.14 sede del corso Prato*

33) Impegno a far partecipare i giovani aderenti al progetto alla formazione aggiuntiva programmata dalla regione Toscana: **SI**

34) Attestazione che all'interno del medesimo bando sono stati presentati progetti per un numero complessivo di posti inferiori al 50% di quelli richiedibili in base alla categoria di appartenenza: **SI**  
n° progetti presentati: 2 n° posti richiesti complessivamente: 10

35) Impegno a far partecipare i giovani aderenti al progetto ad almeno due manifestazioni, eventi o attività di carattere regionale inserite nel sistema delle politiche giovanili della regione Toscana: **SI**

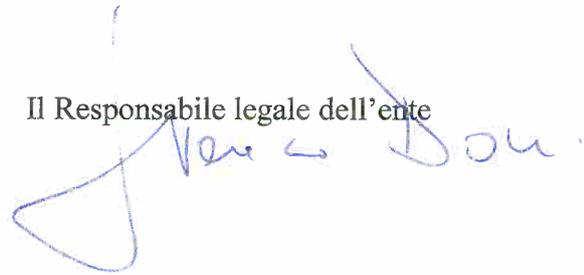
36) Coprogettazione tra i seguenti enti (è necessario allegare l'accordo sottoscritto dagli enti per la coprogettazione, da cui risulti l'ente capofila):

Denominazione ente	Codice RT	Categoria d'iscrizione all'albo SCR	Ente pubblico o privato

Il sottoscritto **Franco Doni** nato a Firenze il **16/07/1964** in qualità di responsabile legale dell'ente **Consorzio Società della Salute Zona Nord Ovest** dichiara che l'ente che rappresenta è in possesso di tutti i requisiti previsti per l'iscrizione all'albo degli enti di servizio civile regionale (art. 5 comma 1 legge regionale n. 35 del 25/07/2006).

Data 17.2.2016

Il Responsabile legale dell'ente



N.B.: si ricorda di allegare al progetto:

- copia di un documento di identità (*fronteretro*) del legale rappresentante in corso di validità;
- curriculum vitae con data e firma dell'interessato, copia di un documento di identità (*fronteretro*) in corso di validità e del codice fiscale del responsabile di progetto indicato al punto 2bis e degli operatori di progetto inseriti;
- stampa – tramite il programma informatico SCR - dell'elenco sedi di progetto utilizzate per il progetto.

Id	Nome sede	Indirizzo	Comune	Prov.	Cap	Palazzina	Piano	Scala	Interno	Tit. giuridico	Telefono	Estera	Stato
4793	DIREZIONE SDS	VIA ANTONIO GRAMSCI 561	Sesto Fiorentino	FI	50019		1 e 2		piano 1 stanze 52-54-55	comodato	000	No	Accreditata
4794	POLO AMMINISTRATIVO SDS 1	VIA DANTE ALIGHIERI 8	Sesto Fiorentino	FI	50019		2		202 - 207	comodato	000	No	Accreditata
4795	POLO AMMINISTRATIVO SDS 2	PIAZZALE RESISTENZA 1	Scandicci	FI	50018		2		st.36,37,38,39,40,41 43,48	comodato	000	No	Accreditata
4796	SERVIZIO SOCIALE SESTO FIORENTINO	VIA DANTE ALIGHIERI 8	Sesto Fiorentino	FI	50019		3			comodato	000	No	Accreditata
4797	SERVIZIO SOCIALE CALENZANO	PIAZZA ANTONIO GRAMSCI 12	Calenzano	FI	50041		terra			comodato	000	No	Accreditata
4798	SERVIZIO SOCIALE CAMPI BISENZIO	VIA GIOACCHINO ROSSINI 1	Campi Bisenzio	FI	50013		1		stanze 8, 10, 11, 12, 13	comodato	000	No	Accreditata
4799	SERVIZIO SOCIALE SIGNA	VIA LA PIRA 21	Signa	FI	50058		terra			comodato	000	No	Accreditata
4800	SERVIZIO SOCIALE VAGLIA	VIA BOLOGNESE 1126	Vaglia	FI	50036					comodato	000	No	Accreditata
4801	SERVIZIO SOCIALE LASTRA A SIGNA	VIA PALMIRO TOGLIATTI 37	Lastra A Signa	FI	50055		primo			comodato	000	No	Accreditata
4802	SERVIZIO SOCIALE CAMERATA	VIA DELLA PIAZZUOLA 68	Firenze	FI	50100		seminterrato			comodato	000	No	Accreditata
4803	CENTRO SOCIALIZZAZIONE	VIA MATTEOTTI 68	Calenzano	FI	50041		2			comodato	000	No	Accreditata
4804	COMUNITA' ALLOGGIO	VIA DEL PIAVE 54	Sesto Fiorentino	FI	50019					comodato	000	No	Accreditata