

**SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN
SERVIZIO CIVILE IN ITALIA**

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

<p>Comune di PALERMO piazza Pretoria, 1 – 90100 Palermo tel. 091-7404247 e-mail: assessoratoattivitasociali@comune.palermo.it sito internet: www.comune.palermo.it</p> <p><i>indirizzo presso cui inoltrare la domanda, in busta chiusa e recante la scritta “candidatura SCN”, per la registrazione al protocollo:</i> Assessorato alla Cittadinanza Sociale del Comune di Palermo via Garibaldi n.26 – Palazzo Natale di Monterosato 90133 - Palermo</p> <p><i>Le modalità di partecipazione, candidatura e tutto l’iter relativo alla selezione, verranno pubblicati all’url: www.comune.palermo.it/scn.php</i></p> <p><i>I candidati sono tenuti ad attenersi alle indicazioni che verranno ivi riportate ed ad indicare sulla domanda di candidatura, un valido indirizzo e-mail, per ricevere comunicazioni in merito a tutte le procedure di selezione e seguenti.</i> <i>In particolare le comunicazioni in merito alle convocazioni per le procedure di selezione saranno veicolate esclusivamente sul sito indicato.</i></p> <p>E’ fatto obbligo ai volontari indicare nella domanda di partecipazione al bando (allegato 2) la sede d’attuazione per il quale concorrono, tra quelle indicate al § 16 del progetto (cfr: artt. 4 e 5 del bando per la selezione SCN).</p>

2) *Codice di accreditamento:*

NZ06477

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Regione Sicilia

3[^]

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

Ci sei anche tu

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

Settore:	Assistenza
Area:	Anziani
Codice:	A01

6) *Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:*

Il presente progetto è rivolto allo sviluppo di attività aventi come beneficiari finali anziani fragili o a rischio, indicati dagli studi più recenti come “quelli dell'area di mezzo”, in fase di perdita di qualche abilità e con scarse reti parentali e sociali e adulti fragili, per i quali è stato predisposto provvedimento da parte del Giudice Tutelare, per essere assistiti da un amministratore di sostegno.

In concomitanza con le ripercussioni della crisi economica e finanziaria degli ultimi anni, è diventato imprescindibile contribuire a diffondere nella comunità locale una sensibilità diversa, una sensibilità che crei le premesse per un contesto sociale più ospitale, attento e solidale, modalità di relazione che possono produrre ricadute positive sulla salute di ogni cittadino e cittadina. Il Comune, quale ente deputato alla realizzazione di un sistema di servizi e interventi capaci di rispondere in maniera globale alle esigenze di salute e benessere dei cittadini e delle cittadine intende porsi come promotore di processi per costruire nel tempo un continuum che coinvolga le persone utenti, i servizi pubblici e privati, i volontari, il vicinato, la comunità nel suo insieme.

Il contesto di riferimento per il progetto è costituito dal territorio del Comune di Palermo, che si estende su una superficie di Km² 160,1. Il censimento Istat del 2011, inerente la popolazione residente in Italia, rileva la presenza in città di 657.561 persone, di cui 313.171 maschi, pari al 47,6% del totale, e 344.390 femmine, pari al 52,4% del totale. Rispetto al Censimento del 2001, si è registrata una diminuzione di 29.161 abitanti, pari al 4,2%.

Analizzando i risultati per classe di età, pubblicati dall'Ufficio Statistica del Comune nel febbraio del 2014, è interessante notare come la diminuzione del numero di abitanti palermitani abbia colpito le fasce più giovani di età, fino ai 44 anni, mentre nelle fasce di età più alte si è registrato un incremento rispetto al 2001.

Più in particolare, gli adulti in età matura, dai 45 ai 64 anni, sono cresciuti di oltre 17 mila unità, e il loro peso sul totale è passato dal 24% al 27,6%. Gli anziani dai 65 ai 74 anni sono aumentati di oltre 3 mila e 500 unità, e il loro peso è passato dall'8,5% al 9,4%. Infine, gli anziani over 75 sono cresciuti di oltre 12 mila unità, e la loro incidenza sul totale è passata dal 6,2% all'8,4% .

La popolazione della città non si distribuisce in modo uniforme, per numero e classi di età, all'interno delle 8 Circoscrizioni, in cui è diviso il territorio. In particolare, gli anziani, che a livello comunale rappresentano il 17,8% dei residenti, in due Circoscrizioni superano il 20%: nella VIII, dove il 22% degli abitanti ha un'età superiore ai 64 anni, e nella VI, dove la percentuale di anziani raggiunge il 20%. In due Circoscrizioni, invece, la quota di anziani è inferiore al 15%: nella I, dove ci si ferma al 12,4%, e nella VII, dove la percentuale è pari al 14,6%.

L'iter per la realizzazione del decentramento attraverso le deleghe delle funzioni e delle competenze agli organi circoscrizionali non si è ancora concluso. I servizi sociali sono gestiti centralmente dal Settore Servizi Socio-Assistenziali che ha però allocato, presso ogni circoscrizione, i servizi cosiddetti di base, quali il Servizio Sociale di Comunità e gli Uffici di Cittadinanza per consentire una maggiore vicinanza ai cittadini.

Il Servizio Sociale di Comunità svolge prevalentemente funzioni di valutazione delle condizioni di bisogno e presa in carico mediante l'attivazione delle risorse personali, familiari e territoriali. Lavora anche per lo sviluppo del territorio e della comunità in cui è inserito, promuovendo la partecipazione attiva dei cittadini. Il Servizio Sociale di Comunità, rappresentando, inoltre, uno degli interlocutori privilegiati per la conoscenza del territorio stesso, è chiamato contribuire alle attività di programmazione, progettazione e ricerca per la soddisfazione dei bisogni e la crescita della comunità. In atto il Servizio Sociale di

Comunità conta complessivamente 45 assistenti sociali collaboratori, 8 assistenti sociali coordinatori, 5 Esperti dell'Area Socio Assistenziale, 1 Esperto di Scienze Sociologiche. Gli Uffici di Cittadinanza con 22 addetti di segretariato sociale rappresentano la risposta al diritto dei cittadini di ricevere informazioni complete sull'insieme dei servizi e sulle procedure d'accesso. In atto, la carenza di personale, di attrezzature informatiche nelle sedi circoscrizionali e il susseguirsi negli anni di riorganizzazioni dei servizi sociali, il duplicarsi di sportelli informativi che fanno capo a Settori diversi dell'Amministrazione, hanno reso difficoltoso l'aggiornamento della banca dati risorse. E' in itinere la realizzazione del progetto denominato "Sigisas" finalizzato a informatizzare e mettere in rete tutte le unità organizzative afferenti il Settore Servizi Socio-Assistenziali.

Sia il Servizio Sociale di Comunità che gli Uffici di Cittadinanza si rivolgono alla generalità dei cittadini presenti nel territorio di competenza, diversamente da altri Servizi specialistici, con competenza sovra circoscrizionale, in cui sono presenti in misura ridotta, il Servizio Sociale e gli operatori con i profili su indicati, che si occupano di specifiche tematiche (handicap, adozioni, mediazione familiare, amministrazione di sostegno). Riguardo all'utenza target si precisa che gli anziani hanno come riferimento il Servizio Sociale di Comunità delle 8 circoscrizioni che in atto risulta avere in carico 723 anziani, mentre gli adulti in amministrazione di sostegno sono di competenza dell'Unità Organizzativa A-Sostegno presso cui operano 2 assistenti sociali collaboratori e un sociologo e che in atto risulta avere 143 casi.

Anche Palermo, come le altre grandi città, sta scontando in maniera piuttosto pesante gli effetti dell'attuale crisi economica e sociale che determina in misura sempre maggiore l'acuirsi delle disuguaglianze e delle problematiche relative allo sviluppo e all'occupazione, facendo nascere nuove categorie di "bisognosi" appartenenti alla piccola e media borghesia. La contrazione delle risorse economiche da destinare ai servizi alla persona orienta gli interventi in direzione delle emergenze (casa, lavoro, rifugiati...), rendendo difficile qualsiasi sforzo di programmazione, prevenzione e promozione sociale. Le uniche fonti di finanziamento sono quelle derivanti dalla Legge 328/00 di "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi" che comunque vanno a diminuire: si è passati da un primo stanziamento di 27 milioni di euro per tutto il Distretto Socio Sanitario all'ultimo di 9 milioni. Nel corso degli anni sono scomparsi, quindi, servizi come l'assistenza economica, è divenuto impossibile l'accesso diretto ai servizi residenziali, i soggiorni climatici, l'integrazione lavorativa, i trasporti per gli anziani, che non essendo servizi essenziali, sono stati sacrificati a fronte di altre priorità.

Il Comune di Palermo ha sperimentato negli anni passati, e per un solo anno, uno Sportello Anziani, servizio informativo di primo livello, al momento è interrotto; il servizio domiciliare integrato socio-sanitario, l'ADI, anche quest'ultimo ridotto a causa dei tagli di oltre il 50% dei fondi a valere sulla legge 328/2000, ma che sarà riavviato in futuro grazie alla programmazione con i fondi PAC, piano di azione e coesione Anziani.

E' stato invece mantenuto il servizio di assistenza domiciliare anziani a carattere esclusivamente socio assistenziale, gestito da Enti accreditati, che, sempre a causa dei tagli subiti, rispetto al passato, eroga un minore numero di ore di prestazioni (16 ore mensili) e quindi non soddisfa i bisogni assistenziali dei soggetti più gravi e non intercetta i bisogni degli anziani fragili quali quelli di essere e sentirsi inclusi dentro reti di prossimità in cui avere cura di sé anche a livello relazionale e culturale. Nel 2014 hanno usufruito dell'assistenza domiciliare n° 300 anziani, mentre 116 erano in lista di attesa. Tale servizio è al momento totalmente a carico del Bilancio Comunale. Anche il SAD sarà rafforzato in termini di cittadini presi in carico con i fondi PAC.

Il Comune in favore degli anziani cosiddetti "dell'area di mezzo" gestisce da moltissimi anni un Centro Diurno con sede attuale presso un immobile di proprietà sito nel quartiere Boccadifalco, che ha l'obiettivo di favorire la socializzazione ed integrazione nel territorio e si avvale, per la realizzazione di alcune attività della collaborazione di Enti pubblici (ASP,

Scuola, altri Settori del Comune) e privati, in un ottica di rete. Il Centro però, pur essendo formalmente rivolto a tutta la cittadinanza, di fatto, per la sua collocazione periferica, è quasi esclusivamente frequentato da anziani del territorio. Con i fondi della Legge 328/00 sono stati finanziati per un anno altri 3 Centri aggregativi, frequentati anche questi dagli abitanti della zona e poco conosciuti dal resto della città. Sono in pubblicazione i bandi per ulteriori 4 centri aggregativi anziani nella città e sono stati nuovamente inseriti nella nuova pianificazione del Piano di zona 8 centri aggregativi anziani (1 per ognuna delle 8 circoscrizioni).

Inoltre, considerato che molti anziani vivono in condizioni abitative precarie e spesso sono soli, con riferimento alla nuova programmazione comunitaria il Comune di Palermo ha programmato sul PON Metro (fondi destinati alla città metropolitane) interventi a supporto di anziani fragili e nello specifico di supporto all'autonomia abitativa e di servizi presso il domicilio.

In questo contesto i soggetti che per età, per condizioni di salute o personali (separazioni, lutti, pensionamento, perdita di ruolo sociale, esiguità di risorse) sono più fragili, si trovano sempre più in difficoltà e spesso sono esclusi da qualsiasi possibilità di integrazione e inclusione sociale. Queste persone diventano "invisibili" agli occhi della comunità e spesso anche degli operatori, perché hanno rinunciato a chiedere aiuto, certi di non potere ottenere nulla, o perché pur rivolgendosi ai servizi, in assenza di risposte adeguate, di solito non formalizzano alcuna istanza e pertanto non rimane "traccia" del loro passaggio.

La grave condizione socio economica, l'incertezza sul futuro, l'aumento della povertà, la diminuzione della tenuta familiare, l'individualismo esasperato tipico della nostra epoca, hanno reso quasi inesistenti i rapporti di vicinato allentando i legami familiari e sociali che una volta difendevano la persona dalla solitudine e dalla perdita di senso, condizioni che incidono sulla salute.

L'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) definisce la salute come "stato di completo benessere fisico, psichico e sociale e non semplice assenza di malattia", e la ritiene a tutti gli effetti un diritto inalienabile delle persone e come tale la pone alla base di tutti gli altri diritti.

Il generale aumento dell'aspettativa di vita è un'importante conquista legata al miglioramento delle condizioni sociali e ai progressi sanitari. Tuttavia, più anni di vita non sempre corrispondono a una qualità di vita migliore che scaturisce da risposte globali ed efficaci ed efficienti in tempi brevi.

Per far fronte al fenomeno dell'invecchiamento della popolazione, l'OMS ha delineato una cornice strategica, indicata con il nome di "Active Ageing" – "Invecchiamento attivo": l'obiettivo è favorire il passaggio da politiche basate sui bisogni delle persone anziane, considerate come soggetti passivi, a politiche che riconoscono a ogni persona anche fragile o anziana il diritto e la responsabilità di avere un ruolo attivo e partecipare alla vita della comunità in ogni fase del ciclo di vita.

L'Amministrazione Comunale di Palermo, insieme alla Azienda Sanitaria Provinciale (ASP) 6, ha aderito al Progetto "Passi d'Argento" – avviato nel 2009 in 7 regioni d'Italia, promosso dal Ministero della Salute (CCM) in collaborazione con l'Istituto Superiore di Sanità – che ha come obiettivo quello di sperimentare un sistema di "sorveglianza della popolazione anziana", attivo su tutto il territorio nazionale ma centrato sulle esigenze delle realtà regionali, attraverso indagini ripetute sullo stato di salute e sulla qualità della vita nella popolazione ultra 64enne con particolare riguardo ai cosiddetti pilastri dell'invecchiamento attivo: Partecipazione, Salute e Sicurezza.

Lo scorso anno il Centro Diurno Anziani di Boccadifalco ha avviato un significativo percorso, durato 6 mesi, per arrivare alla Festa dei nonni, il 2 ottobre. Il Centro ha coinvolto le circoscrizioni e i centri aggregativi anziani, organizzando tornei con giochi da tavolo,

spettacoli musicali e teatrali, un coro in collaborazione con artisti del Teatro Massimo di Palermo, attività sportive e il giorno della Festa ha portato al Parco Cassarà tutti gli anziani organizzando una intera giornata di iniziative ed eventi, coinvolgendo la Coldiretti, la Polizia Municipale, il Teatro Massimo, altre associazioni del territorio.

Il Comune di Palermo opera attraverso la propria unità organizzativa A-Sostegno.

Proprio nell'ottica della partecipazione attiva e del principio della sussidiarietà nel 2009 le Associazioni di volontariato impegnate a favore degli anziani, riunitesi in Coordinamento, e il CESVOP Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo hanno effettuato una ricerca-progetto confluita in una pubblicazione dal titolo "Gli Anziani una risorsa" con l'obiettivo di migliorare le conoscenze in merito alla distribuzione quantitativa e qualitativa dei bisogni degli anziani nelle 8 circoscrizioni palermitane. La ricerca ha evidenziato tra i bisogni sociali prioritari la necessità di assistenza domiciliare leggera (piccoli aiuti, compagnia quotidiana, accompagnamento) di essere accolti e rispettati dalla società, di attività da svolgere in compagnia di altri anziani, di contatto frequente con i giovani, di attività di educazione alla salute. Ha rilevato inoltre che in ogni circoscrizione operano almeno 2 associazioni di volontariato e/o del privato sociale e/o di tipo parrocchiale impegnate in favore degli anziani che svolgono prevalentemente attività di tipo ricreativo culturale attraverso l'impegno di volontari, donazioni e autofinanziamenti. Nonostante una diffusa presenza di associazioni ed enti nel territorio cittadino, questi sono per lo più frequentati dagli anziani soci in buone condizioni che possono raggiungere facilmente le sedi di attività. Nell'ultimo anno, grazie alla spinta di alcuni comitati di cittadini, prevalentemente giovani, più sensibili e interessati a forme di autogestione del "bene comune" (orti urbani, utilizzo piazze, spiagge...) e a un rinnovato interesse da parte dell'Amministrazione Comunale, sono in itinere nuovi percorsi di partecipazione cittadina. Ambito più complesso è la possibilità di definire una linea di coordinamento degli enti di volontariato, per propria natura ispirati a principi e modalità di gestione molto diversi fra loro.

L'altro soggetto istituzionale significativamente presente nel territorio cittadino e preposto al "benessere" e alla cura della persona (e quindi degli anziani cui il progetto è rivolto) è l'Azienda Sanitaria Provinciale 6 (ASP) con cui l'Amministrazione Comunale ha da lungo tempo aperto un confronto e avviato una collaborazione che registra, però, fasi alterne per la discontinuità nell'attribuzione regionale delle risorse economiche e per le riorganizzazioni interne alle stesse. Negli anni sono stati stilati diversi protocolli d'intesa per la gestione di interventi congiunti o coordinati in favore degli anziani nello spirito della L.328/00 e dei recenti Piani di Zona e Piani Sanitari. Gli operatori sociali e sanitari delle due istituzioni mantengono un continuo raccordo operativo, necessario per affrontare le problematiche individuali e collettive relative agli anziani.

Nell'ultimo periodo la ASP6 ha accelerato il processo di distrettualizzazione e si è impegnata a facilitare l'accesso del paziente e quindi degli anziani, alle informazioni ed alle prestazioni e a contrastare la frammentazione dell'offerta. Ha istituito i PUA (Punto Unico di Accesso alle cure) i CUP (Centri Unici di Prenotazione) e soprattutto, per evitare il "girovagare" del cittadino tra i servizi, ha in programma di attivare Sportelli Informativi dedicati al "paziente fragile", aspetto presente nel recente progetto della ASP6 chiamato "Stemperino e Scannone".

Proprio a partire dalla necessità di razionalizzare l'accessibilità dei servizi al cittadino nell'ultimo anno, dietro impulso dell'Amministrazione Comunale si sono organizzati incontri fra quest'ultima, l'Asp, le Aziende ospedaliere e il Policlinico per stabilire eventuali modalità per un unico CUP al quale poter rivolgere la richiesta di prenotazioni.

La possibilità di avere informazioni globali aggiornate e tempestive rende esigibili i diritti di cittadinanza. Ciò diventa particolarmente importante nel caso di persone fragili. Tutti i soggetti coinvolti sono consapevoli della necessità di dover attivare tutte le possibili procedure per facilitare l'accesso alle informazioni, indipendentemente dall'Ente di riferimento.

L'aumento della popolazione anziana, la progressiva diminuzione delle risorse dedicate ai

servizi e al welfare, unite alla sempre più diffusa conoscenza della Legge 9 gennaio 2004, n. 6 relativa all' istituzione dell'amministrazione di sostegno, hanno fatto impennare il numero delle richieste e prodotto la necessità di una crescente collaborazione tra l'Ufficio del Giudice Tutelare e l'Amministrazione Comunale.

Tale collaborazione trova il fondamento normativo nel secondo comma dell'art 344 del codice civile e nelle leggi che individuano il Comune quale ente deputato alla realizzazione delle politiche sociali e alla gestione dei servizi.

Il lavoro avviato in forma sperimentale nel 2010 tra le due Istituzioni ha preso nell'ottobre del 2012 la forma di un Protocollo d'Intesa sostanziato da una serie di impegni reciproci finalizzati all'inclusione sociale e alla tutela dei diritti dei cittadini fragili.



Tribunale di Palermo

Movimento degli Affari di Volontaria Giurisdizione

Amministrazioni di Sostegno

Anno Solare	Aperte nel periodo	Chiuse nel periodo	Pendenti fine periodo
Anno 2010	270	67	707
Anno 2011	229	50	896
Anno 2012	298	51	1.126
Anno 2013	290	93	1.323
1° semestre 2014	207	48	1.720
Totale complessivo nel periodo	1.294	309	1.720

*Fonte: Registro Informatizzato Civile – SICID
dati aggiornati al 9 luglio 2014*

I dati della tabella seguente evidenziano come l'Unità Organizzativa "A-Sostegno" del Comune di Palermo (ex U.O. Salute Mentale) abbia progressivamente incrementato l'intervento rivolto ad utenti beneficiari di amministrazione di sostegno.

dati Report sulle attività 2013		
Anno	totale casi in trattamento	beneficiari Amministrazione di Sostegno o Tutela
2010	100	32
2011	121	48
2012	138	95
2013	178	160
2014	196	186

archivio utenti di U.O. A-Sostegno (ex Salute Mentale) dati aggiornati a marzo 2015

Si tratta di cittadini adulti e anziani con problematiche di Alzheimer, handicap, salute mentale, malattie croniche e situazioni di confine tra le varie tipologie di disagio con contesti familiari carenti o conflittuali o molto spesso assenti.

Detta U.O., che opera secondo a metodologia del progetto individuale, collabora oltre che con il servizio sociale di comunità delle circoscrizioni e il servizio sociale dell'unità Handicap del Comune, anche con i 5 Moduli Dipartimentali di Salute Mentale e le Unità di Valutazione Geriatriche e Alzheimer dell'Azienda Sanitaria Provinciale 6, i medici di famiglia e con le cooperative che operano in ambito salute mentale / disabilità presenti sul territorio cittadino.

L'U.O. A- Sostegno ha rilevato che, soprattutto i giovani adulti fragili, esprimono il bisogno di rimanere o ricostruire un proprio ambiente di vita nella comunità di appartenenza e, necessitando di gestire il quotidiano, di usufruire di semplici attività di assistenza domiciliare leggera (apprendimento, accompagnamento e/o compagnia). Si rileva, altresì, il bisogno di partecipazione ad attività ricreative e di socializzazione che li renda maggiormente coinvolti nella vita sociale e comunitaria ed il bisogno di prendere parte ad attività di inclusione sociale. Nel territorio sono presenti Enti che offrono interessanti attività d'integrazione, che spesso prevedono quote di compartecipazione economica, tali quote ostacolano il coinvolgimento degli utenti nelle attività.

La contrazione della spesa sociale ha anche in questo ambito, comportato la riduzione dei servizi che contribuivano a personalizzare gli interventi. Il I° Piano di Zona del distretto prevedeva infatti degli interventi a bassa soglia e flessibili.

In atto il Comune provvede per i cittadini in amministrazione e previo disposto del Giudice al pagamento delle rette di ricovero presso le Comunità Alloggio per il disagio psichico e servizi residenziali per inabili. Detti servizi sono strutturati soltanto sull'assistenza h 24 e pertanto rispondono allo stesso modo al diverso bisogno assistenziale di ciascun utente.

In via sperimentale e in seguito al protocollo d'intesa, il Comune ha finanziato per mesi 6 n.10 "Progetti personalizzati adulti disabili in amministrazione di sostegno" che, pur costituendo una risposta innovativa ai bisogni di questa tipologia di utenza sono di numero limitato rispetto alla richiesta. Sorge quindi la necessità di prestazioni caratterizzate da flessibilità, tempestività e informalità che potranno essere riattivate previa valutazione di quanto sperimentato e in presenza di copertura finanziaria.

Nel territorio cittadino operano nell'ambito del disagio/ fragilità adulti diverse associazioni di familiari, operatori e volontari (UFE, " Meravigliosamente" progetto Itaca, Corecaf, ecc..) per le quali sarebbe importante un maggiore raccordo di rete. Inoltre, poiché il Protocollo citato prevede azioni di promozione dei rapporti con le Associazioni di volontariato, con gli avvocati per l'informazione ai cittadini sulle procedure per l'istituto dell'Amministratore di Sostegno, è intendimento dei servizi del Comune intraprendere le azioni citate.

Stante quanto descritto si evidenziano possibilità di interventi mirati che condivisi efficacemente dagli operatori dei servizi sociali e dai giovani volontari del servizio civile, potrebbero agire sulla prevenzione dei fattori di protezione del rischio di fragilità, sulla prevenzione dell'isolamento sociale e sulla promozione della partecipazione alla vita culturale e sociale del territorio d'appartenenza. Si tratta infatti, di creare una sinergia, un patto intergenerazionale che migliori le condizioni di vita dei nostri anziani.

La realizzazione del progetto arricchirà di nuove relazioni sociali la comunità locale rendendola più vitale ed inclusiva e con un atteggiamento sempre più pro-attivo nei confronti della valorizzazione delle persone fragili o con minori opportunità ma ancora con potenzialità e diritto di partecipare. Altresì arricchirà di nuove conoscenze, legami, valori e sensibilità i giovani volontari, i quali con il loro entusiasmo e creatività potranno apportare proposte innovative e stimolare nuove idee sull'organizzazione dei servizi.

Il progetto terrà conto delle competenze e risorse personali di ciascun volontario che affiancherà i destinatari.

Criticità e/o bisogni relativi agli indicatori riportati nella descrizione del contesto iniziale

Criticità	Indicatori
l'invecchiamento della popolazione è un fenomeno in costante aumento.	A Palermo gli anziani dai 65 ai 74 anni sono aumentati di oltre 3 mila e 500 unità, e la loro incidenza sulla comunità è aumentata dall'8,5% al 9,4%. Infine, gli anziani over 75 sono cresciuti di oltre 12 mila unità, e la loro incidenza sul totale è aumentata dal 6,2% all'8,4%.
diminuzione finanziamenti per i servizi	- gli stanziamenti sulla L.328/00 sono stati ridotti da 27 milioni di euro, per tutto il Distretto Socio Sanitario, a 8,5 milioni di euro nel 2014 - taglio dei servizi non essenziali
non è stato completato il decentramento amministrativo	Definizione delle competenze centrali e delle competenze territoriali in termini amministrativi in quanto i servizi sociali sono già "decentrati".
difficoltà reperimento informazioni sui servizi	banche dati pubbliche spesso non aggiornate in tempo reale
servizio domiciliare anziani con prestazioni rigide e limitate, mancata attivazione servizi a bassa soglia	Tempo delle prestazioni e relativa continuità a causa di tagli al Fondo Nazionale per le Politiche sociali (da cui discende la L. 328/2000)
carenza di Centri aggregativi e attività socializzanti	1 Centro anziani Comunale 8 centri aggregativi affidati ad Enti del Terzo Settore con tagli importanti sui fondi 328/2000 (continuità) 5 Centri Diurni per la Salute mentale ASP6 aperti solo la mattina
Difficoltà delle associazioni di operare in rete	Carenza di interventi congiunti da parte delle associazioni
Aumento di richiesta di amministrazioni di sostegno	Nell'anno 2014 circa 186 richieste

Individuazione dei destinatari ed i beneficiari del progetto

I destinatari diretti del progetto sono:

- 1) anziani, che vivono in condizioni di fragilità e solitudine, in carico al Servizio Sociale di Comunità;
- 2) Adulti fragili, in amministrazione di sostegno, segnalati dal Giudice Tutelare e in carico all'U.O. A-Sostegno, che non godono di adeguato supporto familiare e con discreta autosufficienza residua.

I beneficiari indiretti del progetto sono le famiglie degli utenti che entreranno in relazione con i volontari del servizio civile, gli operatori dei servizi che potranno arricchire il loro approccio professionale con la considerazione di un ulteriore punto di vista, la comunità locale. Il progetto si rivolge inoltre a tutte le associazioni, potenzialmente coinvolgibili in progetti sociali a sostegno delle fasce più deboli.

7) *Obiettivi del progetto:*

Con il presente progetto l'Amministrazione Comunale di Palermo intende ampliare la capacità di risposta ai bisogni delle fasce deboli e dei soggetti fragili, nell'ambito della metodologia fondata sulla progettualità personalizzata in cui la centralità della persona e il valore dei legami di comunità sono a fondamento della programmazione degli interventi.

Il modello cui si fa riferimento è quello della "comunità solidale", che modifica i rapporti tra istituzioni e società civile ed è fondato sui valori della solidarietà, della coesione sociale e del bene comune. Si ritiene pertanto necessario aumentare la capacità di presa in carico comunitaria (formale e informale) dei bisogni delle persone con fragilità sociale e realizzare interventi in cui la persona sia sostenuta negli atti di vita quotidiana da forme di solidarietà organizzata, che la veda partecipe insieme alle famiglie, ai volontari, agli operatori pubblici e privati.

Sulla scorta di quanto descritto alla precedente voce 6 sul contesto dell'intervento progettuale, l'Ente conta di poter intervenire col progetto di servizio civile nazionale sulle seguenti criticità per raggiungere delle mete migliorative, come appresso elencate quali obiettivi specifici del progetto.

Obiettivi specifici generati dalle criticità e bisogni indicati nel box 6

CRITICITA'/BISOGNI	OBIETTIVI SPECIFICI	
<p>L'offerta dei servizi a supporto della domiciliarità e attività socializzanti per anziani e adulti fragili in amministrazione di sostegno non è adeguata in termini quantitativi e qualitativi ai bisogni. Necessità di servizi a bassa soglia con caratteristiche di flessibilità, tempestività e informalità.</p>	<p>A. offrire sostegno ad anziani o adulti che presentano fragilità al fine di prevenire condizioni di rischio e favorire l'integrazione nel tessuto sociale</p>	<p><u>INDICATORE QUANTITATIVO</u> n. destinatari n. ore mensili di assistenza n. destinatari che fruiscono di attività socializzanti</p> <p><u>INDICATORE QUALITATIVO</u> Livello di soddisfazione dell'assistenza che si riceve e miglioramento della qualità della vita (questionario)</p>
<p>La conoscenza delle risorse presenti nel territorio è frammentaria sia in termini di tipologia delle informazioni (assistenziali, culturali, sanitarie, previdenziali ecc.) sia relativamente al servizio titolare dello sportello (URP del Comune- Settore Partecipazione e Decentramento, Uffici di Cittadinanza-Settore Attività Socio Assistenziali, URP dei Distretti Sanitari ASP6, URP delle Aziende ospedaliere ecc.). Necessità di sportelli dedicati in cui fare confluire tutte le informazioni relative alle risorse utili ad anziani e adulti fragili. Allentamento dei rapporti sociali e di vicinato e aumento dei fattori di rischio di esclusione dei soggetti più indifesi. Necessità di rafforzare e metter in rete le realtà locali di volontariato</p>	<p>B. migliorare la conoscenza delle risorse presenti nel territorio e promuovere all'interno della comunità forme di solidarietà e percorsi di aiuto nei confronti delle persone in condizioni di fragilità, disagio e solitudine</p>	<p><u>INDICATORE QUANTITATIVO</u> n. schede servizi/attività n. schede enti n. deplians informativi n. attività svolte da associazioni di volontariato</p>

Gli obiettivi sopra indicati con gli indicatori derivati dal box 6, alla conclusione del progetto ipotizzano il seguente scenario:

confronto fra situazione di partenza e risultato atteso per l'obiettivo A

Dato rilevabile	Indicatori ex ante	Indicatori ex post
n. destinatari	- Gli anziani in carico al Servizio Sociale di Comunità sono 723 - Gli adulti fragili in carico all'U.O. A-Sostegno sono circa 186	- si prevede di assistere n° 108 anziani di quelli in carico al servizio sociale e n° 32 adulti fragili di quelli in carico all'U.O. A-Sostegno
n. ore mensili di assistenza	- tra i destinatari dell'intervento verrà registrato all'atto dell'avvio del progetto il n. di ore di assistenza di cui fruiscono	- si prevede di svolgere mensilmente almeno n 1.000 ore di assistenza
n. destinatari che fruiscono di attività socializzanti	Verrà registrato all'atto dell'avvio del progetto il n. dei destinatari che fruiscono di attività socializzanti	Si prevede di aumentare del 20% il numero dei destinatari che fruiscono di attività socializzanti

confronto fra situazione di partenza e risultato atteso per l'obiettivo B

Dato rilevabile	Indicatori ex ante	Indicatori ex post
n. schede servizi/attività	Sarà censito all'atto dell'avvio del progetto il numero di schede servizi/attività in possesso al Servizio Sociale di Comunità e agli Uffici di cittadinanza	si prevede di aggiornare tutte le schede servizi/attività e aggiungerne almeno altre 30
n. schede enti	Sarà censito all'atto dell'avvio del progetto il numero di schede enti in possesso al Servizio Sociale di Comunità e agli Uffici di cittadinanza	si prevede di aggiornare tutte le schede enti e aggiungerne almeno altre 20

Obiettivi per i volontari

Nell'ottica di adesione alle "Linee guida e criteri aggiuntivi provvisori per lo sviluppo del sistema regionale del servizio civile in Sicilia", gli obiettivi che ci si prefigge di raggiungere, per i **Volontari in Servizio Civile**, sono:

- Arricchire il bagaglio culturale dei giovani che svolgeranno il servizio civile;
- Aumentare il senso di appartenenza e la conoscenza del territorio e della comunità;
- Fare acquisire nuove conoscenze nell'ambito di intervento del progetto;
- Accrescere il senso di rispetto per il proprio territorio;
- Contribuire alla crescita personale e professionale dei giovani volontari in servizio civile grazie alla collaborazione con gli operatori impegnati presso la sede di attuazione del progetto e alla collaborazione con gli altri operatori dell'Ente;
- Stimolare il confronto e l'approfondimento di tematiche sulla cittadinanza, sull'educazione alla pace e sul godimento dei diritti;

- Promuovere l'apprendimento delle finalità, delle modalità e degli strumenti del lavoro di gruppo finalizzato all'acquisizione di capacità pratiche e di lettura della realtà, capacità necessarie alla realizzazione delle attività del progetto e successivamente utili all'inserimento cosciente nel mondo del lavoro;
- Sviluppare l'attività di cooperazione condivisa, fondata sulla centralità del percorso educativo del giovane, in modo che interagisca nel gruppo secondo le proprie capacità, realizzando l'alternanza per lo svolgimento di ogni compito assegnato;
- Dare ai giovani volontari in servizio civile un'opportunità di crescita personale in termini di capacità relazionali, di conoscenze relative alle situazioni più diverse e di competenze acquisite in vari campi.

I volontari in servizio civile nazionale avranno la possibilità di integrarsi pienamente con il personale strutturato, vivendo una esperienza nuova esperienza con il gruppo di lavoro. Ciò contribuirà alla loro formazione civica, sociale, culturale e professionale, elementi che, ai sensi dell'art. 1 della Legge 64/01, costituiscono le finalità salienti dell'esperienza di Servizio Civile Nazionale.

Ai volontari in SCN che completeranno proficuamente il servizio civile, verrà rilasciato un attestato di competenza sulle tecniche acquisite, cfr. §29.

L'attestato verrà abbinato alla Scheda sul Bilancio di Esperienze prevista dal §43.

Obiettivo trasversale sarà anche l'accoglimento, in coerenza con quanto affermato al box 18, in merito alla selezione di giovani con minori opportunità, di coloro che al momento della selezione hanno evidenziato particolari caratteristiche (disagi familiari, economico o sociale, lieve handicap, immigrati di seconda generazione), al fine di consentire una efficace integrazione con il gruppo di lavoro e nello svolgimento delle attività che maggiormente gratificano lo stesso giovane, oltre a valorizzarlo in un percorso di inserimento sociale e culturale nella comunità.

- 8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:*

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

Obiettivo A. offrire sostegno ad anziani o adulti che presentano fragilità al fine di prevenire condizioni di rischio e favorire l'integrazione nel tessuto sociale

L'attività svolta consentirà al giovane di sperimentare le conoscenze acquisite, con azioni dirette a sostegno delle persone fragili, individuate dai servizi sociali e per le quali verrà elaborato insieme agli altri operatori della rete un progetto personalizzato di aiuto. Le attività saranno caratterizzate da un forte impegno nel contrastare la solitudine, accrescere la consapevolezza delle potenzialità/capacità, favorire l'integrazione nel tessuto sociale, e risponderanno al bisogno relazionale delle persone fragili rappresentando un momento importante di osservazione delle situazioni già in carico ai servizi sociali del Comune. Verranno assicurate inoltre, agli operatori referenti dei servizi, informazioni e documentazione utile al monitoraggio delle condizioni di rischio al fine di consentire un'adeguata programmazione degli interventi futuri. La presenza dei giovani costituirà una preziosa risorsa aggiuntiva a supporto del lavoro degli assistenti sociali e degli altri operatori con profili diversi coinvolti nella gestione delle situazioni.

Azione A1 Selezione destinatari

attività A1.1 Individuazione destinatari, selezionati tra gli utenti in carico al Servizio Sociale di Comunità delle 8 Circoscrizioni e in carico al Servizio Sociale dell'U.O. A-Sostegno.

Attività A1.2 Contatto (colloqui telefonici, incontri, visite domiciliari ecc.) con l'utente selezionato per verificare la disponibilità ad essere coinvolto nell'attività.

Attività A1.3 Aggiornamento delle informazioni relative ai destinatari dell'attività e predisposizione di elenchi per ogni sede

Azione A2 Esame modulistica

Attività A2.1 esame della modulistica utilizzata dal servizio sociale di Comunità, dall'Unità Organizzativa A-Sostegno e dagli Uffici di Cittadinanza per la registrazione degli interventi, l'elaborazione del progetto personalizzato, il monitoraggio e la valutazione dell'attività, che sarà confrontata e uniformata a quella predisposta per i progetti di servizio civile per rendere omogenea la metodologia di registrazione

Attività A2.2 trasferimento delle schede e griglie su supporto informatico

Azione A3 Predisposizione del piano degli interventi.

Il piano degli interventi, elaborato in stretta correlazione con il progetto sociale attivato dagli operatori del servizio sociale referenti del caso, deve contenere l'elenco degli interventi da realizzare e gli obiettivi da raggiungere..

A3.1 nel piano degli interventi saranno precisati il tipo di interventi/attività che si prevede di svolgere, in quali giorni, fasce orarie e con quale frequenza.

A3.2 trasferimento dei piani degli interventi su supporto informatico

Azione A4 attività a sostegno della domiciliarità, di contrasto alla solitudine, di recupero/mantenimento di un ruolo attivo

Attività A4.1 Individuazione e abbinamento volontario/destinatario e reciproca conoscenza

Attività A4.2 Avvio degli interventi previsti nel progetto personalizzato che consisteranno in: aiuto nelle commissioni, nel disbrigo pratiche, nel ritiro farmaci, nella cura degli animali domestici, lettura e intrattenimento, informazione per attività

di prevenzione (corretta alimentazione, rischi infortuni, truffe ecc.) accompagnamento per attività culturali/ricreative/ motorie, per controlli medici, per visite a familiari/amici. Nello svolgimento degli interventi i volontari avranno cura di rafforzare tutti i nodi formali ed informali della rete sociale di riferimento e riferire all'assistente sociale che ha in carico il caso di segnalare tempestivamente condizioni di rischio.

Attività A4.3 Documentazione e monitoraggio dell'attività

Attività A4.4 Aggiornamento piano degli interventi con i soggetti coinvolti in fase di elaborazione e con la cadenza definita in progetto. L'aggiornamento è finalizzato a rendere tutti partecipi dei risultati raggiunti, delle criticità incontrate e a confermare o modificare le attività in corso

Attività A4.5 valutazione delle attività di sostegno attraverso:

- la somministrazione ai destinatari del questionario di customer satisfaction. Verrà considerato un valore aggiunto l'impegno espresso dall'utente di proseguire le attività intraprese (frequenza a corsi, partecipazione a gruppi ...) anche dopo la conclusione del progetto

Obiettivo B. Migliorare la conoscenza delle risorse presenti nel territorio e promuovere all'interno della comunità forme di solidarietà e percorsi di aiuto nei confronti delle persone in condizioni di fragilità, disagio e solitudine

I giovani avranno modo di conoscere i Servizi Sociali del Comune e gli altri soggetti con cui gli assistenti sociali collaborano (ASP6, Ufficio del Giudice Tutelare, associazioni ...), cogliere competenze e approcci metodologici diversi, imparando a riconoscerne i punti di forza e di debolezza dell'offerta dei servizi. In particolare i giovani saranno impegnati nella ricognizione di tutti i servizi, interventi, risorse presenti nel territorio in cui operano, verificando la presenza e la disponibilità da parte di gruppi o di singole persone ad attivare percorsi di aiuto o progetti volti alla realizzazione di servizi a supporto delle persone fragili. La migliore conoscenza delle risorse esistenti e la loro connessione, partendo dai bisogni delle persone fragili e non dalla competenza istituzionale, costituirà un prezioso supporto agli operatori dei servizi e faciliterà l'accesso alle risorse stesse da parte dei soggetti fragili. I giovani con la loro attività offriranno stimolo all'avvio di esperienze di solidarietà, alla promozione di azioni di rafforzamento della rete territoriale e di scambio intergenerazionale. Insieme agli operatori e volontari presenti nel territorio, verranno elaborate ipotesi di progetti, verificandone la fattibilità, che possano potenziare le reti relazionali in cui l'anziano o adulto fragile è inserito nel suo mondo vitale, rafforzare l'autonomia del soggetto e il permanere nel proprio domicilio.

Azione B1 Programmazione dell'attività di ricognizione delle risorse

Attività B1.1 utilizzo delle schede di rilevazione risorse già in uso ai servizi del Settore Socio-Assistenziale, questionario di disponibilità attività di volontariato, raccolta di materiale informativo e/o divulgativo

Attività B1.2 Individuazione delle risorse da censire e calendarizzazione degli incontri con gli Enti e Associazioni presenti nel territorio

Azione B2 Rilevazione delle risorse

Attività B2.1 Per ogni Circoscrizione verrà condotta una ricognizione di tutte le risorse utili alla popolazione anziana e agli adulti fragili, a carattere socio-assistenziale, culturale, ricreativo, sanitario ecc.. A partire dai servizi pubblici di maggiore rilevanza (Comune e ASP6) verranno reperite le informazioni esistenti. Successivamente si procederà alla ricognizione delle informazioni relative a servizi privati (servizi domiciliari, comunità alloggio, palestre ecc.) e del terzo settore (università della terza età, centri aggregativi, parrocchie ecc.).

Attività B2.2 Agli enti di volontariato e promozione sociale verrà sottoposto un questionario per registrare la disponibilità di chi volesse attivare percorsi di aiuto o progetti volti alla realizzazione di servizi a supporto delle persone fragili (disponibilità a quale tipo di attività, con quale utenza, dedicando quale tempo ecc.)

Azione B3 Sistematizzazione e divulgazione dati

Attività B3.1 In ogni ambito circoscrizionale i dati, verificati e aggiornati, saranno inseriti nel data-base risorse in uso nel Settore all'interno del sito Web www.attivitasociali.comune.palermo.it, di facile consultazione utilizzabile dagli assistenti sociali e addetti al segretariato del Comune

Attività B3.2 I dati inoltre verranno pubblicati nel sito web del Settore e corredati da dépliant esplicativi aggregati per argomento (es. risorse a sostegno della domiciliarità) e per territorio (es. centri aggregativi nella Circoscrizione). Questi saranno messi a disposizione degli operatori coinvolti e degli amministratori di sostegno degli utenti.

Attività B4 valutazione dei risultati delle attività attraverso:

- la somministrazione ai destinatari del questionario di customer satisfaction
- interviste agli operatori che hanno in carico l'utente in merito al livello di integrazione dello stesso nella comunità di appartenenza

Le fasi di sviluppo temporale del progetto possono essere così descritte:

Fase 1: Preparazione (durata 2 mesi, dal 1^a al 2^a)

Il primo e il secondo mese di servizio saranno dedicati alle attività propedeutiche all'avvio dell'intero progetto. Affiancati dal personale comunale addetto, i volontari approfondiranno, anche attraverso la consultazioni di testi, le conoscenze socio-culturali utili a relazionarsi con gli utenti destinatari del progetto, come sopra definiti nel §6.

Inoltre, in continuità con altri interventi attualmente in corso, i giovani volontari in SCN avranno a disposizione testi, appunti o raccolta materiali dell'Ente su quanto già realizzato nell'ambito d'intervento del progetto, come descritto nel precedente §6, e che costituiranno uno strumento di partenza per nuove indagini ed elaborazioni.

Tutti i volontari saranno, sin dall'inizio, coinvolti nelle attività e iniziative attive all'interno delle sedi di attuazione destinate direttamente o indirettamente al target del progetto.

I giovani volontari in SCN avranno la possibilità di osservare la gestione delle attività d'istituto delle sedi d'attuazione, in modo da fare, già nella prima fase, formazione pratica sotto la guida dell'OLP e/o degli altri operatori che collaborano nelle attività.

Sin da questa fase i volontari affiancheranno anche gli operatori comunali preposti, nella gestione dello sportello informativo per gli utenti-target dei Servizi attivi presso la sede d'attuazione.

Fase 2: Pieno inserimento nelle attività (durata 10 mesi, dal 3^a al 12^a)

Dalla fine del secondo mese, i giovani volontari in SCN, opportunamente preparati ed informati, potranno contribuire alla realizzazione di tutte le attività sopra descritte e alla realizzazione di quelle presso altre strutture del territorio coinvolte nel progetto, come descritto.

Le attività extra-moenia suddette si rendono funzionali all'obiettivo B predetto.

Inoltre, già dal secondo mese di servizio, in seguito ad un periodo di formazione specifica, affiancheranno operatori dell'Ente, e in seguito procederanno nella redazione di schede informatizzate per la raccolta di dati sull'utenza target. Tali schede saranno inviate periodicamente agli operatori referenti per il monitoraggio del progetto.

Infine, intorno al decimo mese di servizio, si procederà ad avviare la stesura della reportistica utile a documentare l'intervento svolto, da completare entro il dodicesimo mese di servizio.

L'attività di sportello informativo sui servizi di cittadinanza offerti dall'Amministrazione comunale di Palermo, impegnerà inoltre i giovani volontari in SCN, a supporto degli operatori dell'ente, al fine di garantire già dai primi mesi di servizio, un'informazione mirata agli utenti-target sull'offerta dei servizi dell'Ente più idonea ed efficace rispetto ai loro bisogni, oltre che a favorire l'efficienza del servizio rivolto ai cittadini.

Sarà cura dell'Ente e di coloro che sono incaricati di affiancare i ragazzi, in coerenza con quanto affermato al box 18, in merito alla selezione di giovani con minori opportunità,

accompagnare e consentire l’inserimento di tutti i giovani ed in particolare di coloro che al momento della selezione hanno evidenziato particolari caratteristiche (disagi familiari, economico o sociale, lieve handicap, immigrati di seconda generazione), al fine di consentire una efficace integrazione con il gruppo di lavoro e nello svolgimento delle attività che maggiormente gratificano lo stesso giovane.

Azioni trasversali:

Durante tutto il periodo di servizio civile, dalla formazione generale, (box 29/34) a quella specifica, (box 35/41), al monitoraggio (box 21 e 42), verranno inserite anche altre attività che permetteranno ai partecipanti al progetto di sviluppare le competenze poi certificate dall’Ente (box 28). I volontari del SCN saranno altresì coinvolti nelle azioni di diffusione e sensibilizzazione previste dal progetto (box 17). Il complesso di tutte le attività previste dal progetto permetteranno quindi ai giovani volontari in SCN di realizzare la finalità di “contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani” indicata all’articolo 1 della legge 64/2001 che ha istituito il Servizio Civile Nazionale.

Saranno, altresì, messi a disposizione dei volontari dei momenti collettivi di discussione formativa, giornate di socializzazione e aggregazione che rientrano nel piano di promozione del SCN elaborato dal nostro ente, come dettagliato al § 17 e nella scheda allegata “*Momenti di incontro, gruppi di riflessione, occasioni di socializzazione dell’esperienza e attività congiunte tra i giovani del servizio civile nel medesimo progetto o di più progetti, nonché tra gli stessi e il territorio quale momento integrante del progetto e di crescita per i giovani*”, come da D.A. n.1267 del 21 agosto 2013. Queste giornate presentano un indiscusso valore educativo ed etico come argomentato nelle “linee guida per lo sviluppo del sistema regionale del servizio civile in Sicilia” che il nostro Ente fa proprie ritenendo che contribuiscono allo sviluppo e alla crescita individuale dei partecipanti e al loro inserimento nel contesto sociale e culturale in cui operano.

Per riassumere lo sviluppo temporale delle azioni sopra descritte, riportiamo il seguente diagramma di Gantt:

	mesi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Piani di attuazione													
Obiettivo A.													
Azione A1 Selezione destinatari		x											
Azione A2 Esame modulistica		x											
Azione A3 Predisposizione piano di intervento			x										
Azione A4 attività a sostegno della domiciliarità			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
ObiettivoB.													
Azione B1 Programmazione dell’attività di ricognizione delle risorse		x											
Azione B2 Rilevazione delle risorse			x	x	x								
Azione B3 Sistematizzazione e divulgazione dati						x	x						
Azione B4 valutazione dei risultati delle attività						x	x	x	x	x	x	x	
Formazione Specifica		x	x		x								
Azioni trasversali per il SCN													
Inserimento dei volontari in SCN		x											
Formazione Generale		x	x	x									
Informazione e sensibilizzazione				x				x				x	
Monitoraggio			x		x		x		x		x		x

8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività

I giovani volontari in SCN saranno seguiti dall'operatore locale di progetto dal quale impareranno ed acquisiranno ciò che serve loro a migliorare conoscenze e competenze nel corso dell'anno di servizio.

Nel realizzare le attività previste dal progetto, gli OLP affiancheranno i giovani volontari in SCN agli altri dipendenti comunali addetti ai servizi d'istituto indirizzati ai destinatari del progetto (utenti-target) così come di seguito descritto e in funzione delle attività progettuali sopra elencate.

- N. 5 Assistenti Sociali del Servizio Sociale di Comunità presenti nelle sedi individuate per lo svolgimento delle attività del progetto SCN.

Tali operatori individuati avranno il compito di gestire le attività di: selezione dei destinatari del progetto; esaminare la modulistica in uso da utilizzare per predisporre i progetti sociali e correlarli al piano degli interventi; affiancare e supervisionare i volontari nelle attività a sostegno della domiciliarità; programmare l'attività di ricognizione delle risorse, affiancare e supervisionare i volontari nelle attività di rilevazione delle risorse, sistematizzazione e pubblicazione dei dati.

- N. 5 Addetti al Segretariato Sociale degli Uffici di Cittadinanza ubicate nelle sedi che avranno il compito di collaborare alle attività di: ricognizione delle risorse, sistematizzazione e divulgazione dei dati.

Coordinati dall'OLP, i volontari in SCN collaboreranno sinergicamente con tali figure, sviluppando con loro, ove possibile, i piani di intervento che via via andranno loro assegnati, anche in funzione delle loro capacità.

Alle figure dell'Ente presenti nelle sedi di attuazione, si affiancheranno gli altri dipendenti dell'Ente coinvolti nella realizzazione di attività progettuali, con il ruolo di seguito descritto:

- N. 1 Funzionario sociologo - Responsabile U.O. A-Sostegno che offrirà supporto e consulenza ai volontari nelle attività che verranno svolte nei confronti dei soggetti in amministrazione di sostegno

8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto

Relativamente alle attività sopra descritte i giovani volontari in SCN:

- parteciperanno come osservatori all'individuazione dei destinatari; all'esame della modulistica; all'aggiornamento delle informazioni relative ai destinatari; alla compilazione delle schede di rilevazione degli interventi predisposte dallo Staff di progetto.
- Parteciperanno all'elaborazione e aggiornamento dei piani di intervento, contribuendo, in base alla propria competenza e capacità/attitudine, ad ipotizzare possibili attività da implementare.
- Svolgeranno le attività definite nel piano d'intervento redatto per ogni destinatario, con l'obiettivo di rafforzare la rete parentale, amicale e sociale del destinatario, avendo cura di segnalare tempestivamente all'assistente sociale referente dell'utente condizioni di rischio o eventuali problematiche.
- Somministreranno i questionari di customer satisfaction ai destinatari per la

valutazione dei risultati delle attività. Effettueranno le interviste agli operatori che hanno in carico l'utente per verificare il raggiungimento degli obiettivi definiti dal progetto e il livello di integrazione dello stesso nella comunità di appartenenza.

- Parteciperanno attivamente, contribuendo con le loro conoscenze/esperienze specifiche, alla programmazione dell'attività di ricognizione delle risorse.
- Effettueranno l'attività di promozione delle risorse del territorio al fine di avviare o consolidare forme di collaborazione e di rafforzamento della rete territoriale.
- Avranno cura di registrare ed inoltrare periodicamente agli operatori incaricati di monitorare l'attività tutte le informazioni riguardanti gli interventi.

Affiancati dal personale comunale addetto e dall'O.L.P. i giovani volontari in SCN approfondiranno, anche attraverso la consultazioni di testi, la conoscenza socio-culturali utili a comprendere l'ambito di intervento del progetto.

Si favorirà sin da questa prima fase l'incontro tra i giovani volontari in SCN e l'utenza target.

Per tutto il periodo previsto dal progetto, i giovani volontari in SCN affiancheranno gli operatori comunali preposti alla gestione dello sportello informativo per l'utenza-target (destinatari) sui servizi che l'Ente offre ai cittadini, sulle modalità di fruizione, etc..

Essi opereranno precipuamente nei locali delle sedi di attuazione per tutte quelle attività che non necessitano del diretto contatto con l'utenza-target (destinatari) e coadiuvati, se necessario, da operatori esperti effettueranno parte degli interventi extra-moenia come sopra descritto per le attività che si svolgeranno all'esterno della sede e/o presso altre strutture presenti nel territorio al servizio degli utenti-target (destinatari).

Nell'ambito, quindi, della fruizione dei servizi offerti dall'Ente, i giovani volontari in SCN, in autonomia o affiancando ove necessario il personale comunale, offriranno l'assistenza l'accompagnamento, la cura ed il supporto agli utenti-target loro assegnati.

Nell'assegnazione dei ruoli e delle mansioni, si terrà conto delle esperienze pregresse di ognuno, delle competenze acquisite e delle inclinazioni e interessi di ogni giovane volontario in SCN, tenendo conto anche del livello di istruzione e delle capacità tecniche e linguistiche dei giovani partecipanti al progetto, nei limiti del raggiungimento di tutti gli obiettivi previsti dal progetto.

Inoltre, secondo quanto previsto al successivo § 17, saranno altresì impegnati a:

- Promuovere il SCN attraverso l'apertura la pubblico di uno sportello informativo attivo almeno tre ore a settimana, per tutto il periodo di pubblicazione del bando di candidatura per il SCN;
- partecipare attivamente agli incontri di formazione specifica e generale previsti dal progetto;
- partecipare agli incontri di rete sul caso;
- partecipare agli incontri di monitoraggio organizzati.

In particolare tali ultimi impegni saranno svolti in maniera sinergica, attraverso il coinvolgimento di tutti i giovani in servizio civile presso l'Ente. Ciò favorirà l'incontro e la riflessione tra gruppi, promuovendo la crescita individuale e al contempo lo scambio tra i giovani e il contesto in cui agiscono.

Per assolvere questi compiti i giovani volontari in SCN verranno inseriti nei turni di lavoro che ricoprono l'intera fascia operativa giornaliera citata nel §14 e pertanto svolgeranno il servizio con la necessaria flessibilità oraria richiamata nel §15.

I volontari in SCN assolveranno attività e servizi nei confronti dell'utenza acquisendo capacità relazionale ed organizzativa, offrendo un'immagine positiva nei confronti di altri giovani. Essi acquisiranno una crescita personale spendibile in occasioni sociali e lavorative.

Nell'ottica della cooperazione e dell'attuazione dei piani d'azione del progetto, è previsto l'inserimento tra i volontari in SCN anche di giovani a rischio di esclusione sociale, giovani immigrati con cittadinanza italiana e di seconda generazione e giovani in condizione di disabilità lieve.

Detta possibilità d'inserimento trova specifica applicazione negli strumenti di selezione di seguito descritti al § 18 relativo alla selezione dei candidati.

L'inserimento nelle attività, infatti, avverrà solo in seguito ad un'attenta formazione, che servirà a dare competenze e conoscenze anche a chi non ha avuto le stesse possibilità nel proprio percorso formativo.

Fermo restando lo svolgimento di tutti i compiti, possono essere valorizzati, con il consenso dei volontari o a loro richiesta, particolari attitudini o abilità in ambiti o settori dove il loro contributo potrebbe risultare massimamente efficace ed efficiente.

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

10

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

0

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

10

12) *Numero posti con solo vitto:*

0

13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*

1440

ai sensi delle circolari dell'UNSC detto monte ore sarà svolto in 48 settimane, con un minimo di 12 ore settimanali obbligatorie ed un massimo di 10 ore giornaliere, cui si sommano 20 giorni di permesso retribuito da fruire nei giorni di chiusura dell'ente.

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

5

Il servizio presso la sede di attuazione del progetto dovrà essere svolto in cinque (5) giorni settimanali con turni di riposo variabile durante la settimana, considerato che le attività potranno realizzarsi anche nei giorni festivi e di sabato e domenica.

15) *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

Le sessioni di formazione potrebbero essere svolte anche nella giornata del sabato.

Considerata l'articolazione del progetto che può prevedere la partecipazione ad eventi, manifestazioni, etc. che si possono svolgere in giorni e con durate non ben definite e in luoghi diversi dalla sede, si prevede la possibilità di un'articolazione settimanale flessibile per l'orario di impiego, che di conseguenza sarà modulato periodicamente dall'OLP.

Si richiede la disponibilità sia per tutti gli spostamenti necessari a realizzare le attività (come descritte al §8) sia per realizzare parte della formazione.

E' possibile prevedere l'impiego dei/delle volontari/e anche in giorni festivi e l'OLP potrà disporre l'impiego con orario continuato ogni volta che ne ravvisi la necessità.

I/Le volontari/e dovranno garantire la possibilità di rendersi disponibili per tali occasioni, anche se dovessero svolgersi fuori dalla sede di attuazione, secondo quanto calendarizzato dall'OLP. In caso, quindi, di esigenze legate all'attuazione del calendario del progetto, gli orari potranno essere rimodulati e i/le volontari/e dovranno attenersi all'organizzazione del lavoro definita dall'OLP.

Si richiede diligenza, riservatezza, rispetto degli orari di servizio stabiliti dall'OLP, rispetto dei luoghi e delle regole comportamentali, oltre ad un'elasticità oraria funzionale alla realizzazione del progetto.

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

N.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	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	Centro diurno anziani	Palermo	piazza Pietro Micca, 26	120249	2	Guastella Antonina	24/08/1959	GSTNNN59M64G273R	Ciulla Agnese	19/04/1972	CLLGNS72D59G273L
2	Salute Mentale	Palermo	via scopari, 2	120250	2	Taibi Vincenzo	09/06/1967	TBAVCN67H09A089P	Ciulla Agnese	19/04/1972	CLLGNS72D59G273L
3	Ufficio H	Palermo	via Franco Taormina, 1	120242	2	Alessandro Antonia	09/12/1954	LSSNTN54T49G273Z	Ciulla Agnese	19/04/1972	CLLGNS72D59G273L
4	Servizio sociale quinta area circoscrizionale	Palermo	piazzale Fausto Pirandello, 6	120241	2	Gambino Giovanna	10/04/1960	GMBGNN60D50G273P	Ciulla Agnese	19/04/1972	CLLGNS72D59G273L
5	VI Circoscrizione settore decentramento	Palermo	via monte san calogero, 28	120258	2	D'agostino Laura	04/02/1974	DGSLRA74B44G273Z	Ciulla Agnese	19/04/1972	CLLGNS72D59G273L

17) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:*

L'ente garantisce informazioni sul SCN sul proprio sito internet, dove tra l'altro il progetto sarà disponibile per la consultazione per l'intera durata del Bando.

L'Ente coinvolgerà i giovani volontari in SCN selezionati per il progetto nelle azioni di informazione di seguito descritte per complessive **25 ore**.

I volontari del SCN partecipanti al progetto, nell'ambito del monte ore annuo, saranno direttamente coinvolti nelle attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale che l'Ente intende svolgere in attuazione delle "linee guida per lo sviluppo del sistema regionale del servizio civile in Sicilia" tramite incontri appositamente programmati presso il Comune al fine di promuovere l'incontro e lo scambio di esperienze tra volontari di enti e progetti diversi, col coinvolgimento delle comunità locali e/o territori in cui essi opereranno.

Sono in programma un minimo di 3 incontri di 4 ore cadauno, per complessive **12 ore** a volontario.

Durante gli incontri i giovani saranno testimoni diretti del Servizio Civile e del suo impatto con la comunità locale. Testimonianza concreta delle positive ricadute del progetto nel contesto sociale in cui interviene. Potranno altresì fornire informazioni generali sul Servizio Civile Nazionale, grazie alle conoscenze acquisite durante la formazione generale.

Inoltre, con turni prestabiliti, mediamente una volta al mese, i giovani volontari in servizio saranno coinvolti nelle attività dello sportello informativo sul servizio civile, che verrà attivato presso la sede operativa dell'ente durante alcuni periodi dell'anno. Tale impegno vedrà coinvolto ogni volontario del SCN per **ulteriori 13 ore** nell'arco dell'anno.

L'azione informativa viene intesa quale attività continuativa che si esplica in 3 differenti fasi:

- informazione sulle opportunità di servizio civile (da effettuare **ex ante**, precipuamente nel periodo di vigenza del bando tramite le sotto indicate modalità di comunicazione), puntando sulla promozione nel Comune e tra i cittadini, grazie anche a campagne mailing rivolte a gruppi mirati di indirizzi; coinvolgendo gli enti presenti nel territorio; pubblicizzazione del bando SCN tramite pubblicazione nel sito del Comune; affissione o diffusione di materiale informativo sul SCN.
- sensibilizzazione alla pratica del SCN (**in itinere**), coinvolgendo in modo attivo i giovani nella programmazione delle attività di sensibilizzazione sopra citate, soprattutto nel periodo di attivazione del bando di selezione per il SCN e di presentazione delle candidature dei volontari alla CNSC.
- diffusione dei risultati del progetto (da effettuare **ex post**) tramite le reti con cui collaboriamo e durante l'ultimo mese del progetto, in cui saranno resi pubblici i risultati ottenuti e gli obiettivi raggiunti.

Infine, nell'ambito della programmazione e delle attività di formazione e informazione del SCN della Regione Sicilia (D.A. n. 2949 S/5 del 2008 e ss.mm.ii), si prevede la partecipazione dei giovani volontari in SCN alla Conferenza regionale sul servizio civile, all'assemblea annuale dei giovani volontari in SCN, alla campagna di sensibilizzazione e promozione del SCN, oltre al supporto alle azioni di rappresentanza e partecipazione attiva dei giovani.

18) *Criteri e modalità di selezione dei volontari:*

Come precisato nello "Avviso agli enti" del 29 maggio 2015 a firma del Cons. Calogero Mauceri Capo del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale, si procederà «alla selezione dei candidati sulla base dei "Criteri stabiliti dal Decreto n.173 dell'11 giugno 2009" del Capo dell'Ufficio Nazionale per il servizio civile»

19) *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

20) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:*

Il Comune di Palermo si avvarrà, per l'effettuazione del monitoraggio interno finalizzato alla verifica in itinere e alla valutazione dei risultati del progetto, di strumenti standardizzati di raccolta sistematica dei dati relativi al progetto. Quest'azione sarà curata dall'esperta di monitoraggio accreditata, dott.ssa Maria Cipolla, individuata in fase di accreditamento dell'Ente.

Il progetto va considerato come una serie di attività volte al raggiungimento di obiettivi definiti in un preciso arco temporale, che comprende anche l'attività di verifica dei risultati ottenuti attraverso un sistema di monitoraggio. Quest'ultimo è centrato su tre aree, così come di seguito descritte. Le attività di monitoraggio saranno realizzate a cura dell'esperto di monitoraggio con il coinvolgimento dei referenti di ogni area da monitorare.

- 1) **La prima area Monitoraggio Formazione**, attinente alla verifica dei risultati inerenti l'attività di formazione dei volontari, sarà avviata all'inizio del percorso formativo, attivando una modalità di acquisizione di informazioni finalizzate ad una prima conoscenza del volontario. Al volontario viene richiesto di compilare una scheda conoscitiva finalizzata a registrare alcune informazioni che lo riguardano ed avviare un primo livello di relazione. La compilazione della scheda dovrà essere effettuata il giorno di avvio del percorso formativo. Una parte della scheda è riservata alla conoscenza dei dati anagrafici (età, sesso, comune di residenza, titolo di studio posseduto, attività lavorativa, prima esperienza di Servizio civile), nonché alla rilevazione delle aspettative sul servizio civile. Una seconda scheda, da compilarsi a cura dei volontari a conclusione di ciascun modulo di formazione, sonderà il livello di soddisfazione del volontario rispetto alla formazione e centrando la compilazione circa i contenuti affrontati all'interno del percorso di formazione. La scheda contiene altresì richieste di suggerimenti finalizzati all'ampliamento/miglioramento dei contenuti della formazione.
- 2) **La seconda area Monitoraggio delle attività**, attiene alla verifica dei risultati riguardanti le singole attività di progetto nei confronti degli anziani e adulti fragili. Tale valutazione prevede l'analisi dei dati contenuti nella griglia di rilevazione interventi/attività compilata a cura del volontario, ma anche dagli operatori sociali in modo sistematico.
- 3) **La terza area Monitoraggio della Customer satisfaction**, riguarda il grado di soddisfazione dei volontari. In questo caso il livello di soddisfazione sarà rilevato attraverso un questionario conclusivo finalizzato ad esprimere un'opinione circa alcuni punti ritenuti significativi, quali per esempio il grado di soddisfazione rispetto all'operato, la motivazione rispetto al raggiungimento degli obiettivi proposti dal progetto in generale, le direttive impartite, la partecipazione alla programmazione delle attività, la frequenza delle riunioni, l'adeguatezza degli strumenti, il raggiungimento degli obiettivi, la collaborazione con Olp ed altri volontari nonché con altri operatori, il livello di creatività/costruttività nella realizzazione delle attività ed infine si chiede di descrivere, in una domanda aperta, alcuni suggerimenti per migliorare l'esperienza.

Strumenti da utilizzare per il monitoraggio degli interventi:

- 1) griglia di registrazione interventi, compilata dal volontario, per ogni anziano/adulto fragile in carico;
- 2) griglia riepilogativa degli interventi realizzati dal volontario sul numero complessivo di anziani/adulto fragili assegnati, da consegnare agli operatori dello Staffo di progetto

- quindicinalmente;
- 3) griglia di rilevazione del livello di partecipazione dell'anziano/adulto fragile alle attività proposte;
 - 4) questionario di Customer Satisfaction per il anziano/adulto fragile;

Descrizione degli strumenti

- 1) La griglia di registrazione degli interventi riguardanti anziano/adulto fragile, contiene i dati identificativi e anagrafici del l'anziano /adulto fragile, lo stato di salute, i riferimenti familiari, problematiche evidenziate in ambito sociale, rapporti di vicinato, rete amicale, contatti con enti del territorio o risorse del terzo settore . Nome del volontario assegnato e tipologia degli interventi da realizzare (Accompagnamento / prelievamento; Accompagnamento presso centri ludici, aggregativi, sportivi; Accompagnamento presso i servizi dell'ASP; Sostegno in attività quotidiane; eventuali capacità/potenzialità dell'anziano e/o adulto fragile.
- 2) La griglia riepilogativa contiene le stesse informazioni della precedente e in essa vengono registrati gli interventi riepilogativi riguardanti il numero complessivo di dell'anziani/adulti fragili.
- 3) La griglia di rilevazione del livello di partecipazione registra alcune informazione relative al grado di partecipazione dell'anziano/adulto fragile alle attività proposte.
- 4) Il questionario di customer satisfaction contiene alcune domande finalizzate a verificare il livello di gradimento dell'anziano/adulto fragile rispetto alle attività del progetto. Si chiede di esprimere una valutazione circa l'adeguata preparazione dell'incontro tra dell'anziano/adulto fragile ed i volontari; circa la realizzazione degli interventi in un clima di condivisione, l'utilità degli interventi realizzati, eventuali criticità e punti di forza (con conseguente descrizione) degli stessi ed infine si chiede all'anziano/adulto fragile di indicare dei suggerimenti per migliorare l'esperienza.

Tempi del Monitoraggio: la tempistica è riferita alle tre aree così come descritte sopra. L'ultimo mese del progetto sarà dedicato all' analisi di tutti i dati ed all'elaborazione dei risultati della valutazione, con conseguente organizzazione di una plenaria di presentazione dell'esperienza, corredata da rappresentazione grafica dei i dati.

- a mesi 3 dall'avvio dell'intervento;
- a mesi 6 di realizzazione dell'intervento;
- a mesi 11 mesi con verifica conclusiva dei risultati.

Elementi del sistema di valutazione: la valutazione dei progetti avverrà in due momenti. Al termine del 6° mese e in seguito alla somministrazione dei questionari di monitoraggio agli OLP e ai volontari dei progetti, verrà redatto un report per ogni singolo progetto, che verrà condiviso con tutti gli attori coinvolti nell'attuazione del progetto al fine di evidenziare eventuali criticità in essere e intervenire, se è il caso, per ridurre gli elementi di criticità, effettuare modifiche in corso d'opera finalizzate al raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto.

Al termine del progetto, verranno condivisi i report finali e confrontati con i risultati emersi dai primi rilevamenti, al fine di favorire la stesura del bilancio delle competenze in collaborazione con gli OLP delle singole Sedi d'attuazione, e la stesura della relazione finale del Responsabile del monitoraggio e della valutazione accreditato, che riassumerà i dati più significativi delle rilevazioni effettuate per singolo progetto e confronterà indicatori e risultati attesi con i risultati finali ottenuti, le criticità e le ricadute positive sul territorio. La relazione conclusiva verrà pubblicata sul portale internet dell'ente al fine di darne massima pubblicità.

21) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

NO

22) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

Presupposto essenziale per accedere alle selezioni è la conoscenza da parte del candidato del progetto e del settore d'intervento del progetto, oltre che della storia e normativa sul Servizio Civile.

Costituiranno titoli preferenziali, se opportunamente documentati nell'istanza di candidatura:

- titoli di studio o qualifiche utili all'espletamento dei ruoli descritti alla voce 8;
- esperienze pregresse nell'ambito di intervento del progetto;
- capacità di lavorare in gruppo;
- capacità di problem-solving.

E' opportuno che i candidati predispongano il proprio curriculum vitae con formati standardizzati, tipo Modello europeo di Curriculum Vitae, evidenziando in esso eventuali pregresse esperienze nel settore (<http://europass.cedefop.europa.eu>).

23) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

l'Ente intende realizzare il progetto utilizzando le risorse finanziarie ordinarie che il settore dei servizi socio-assistenziali destina alle azioni afferenti alla lotta all'evasione scolastica e all'abbandono scolastico, e non prevede quindi l'impiego di risorse finanziarie aggiuntive specifiche.

24) *Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):*

sebbene l'Ente collabori fattivamente ed in modo continuativo con le reti descritte nella voce 6 relativa al contesto in cui si svolge il progetto, non sono previste loro azioni specifiche nell'ambito progettuale

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

Le risorse tecniche e strumentali ritenute necessarie ed adeguate allo svolgimento delle attività volte a realizzare gli obiettivi e le modalità di attuazione del progetto, sono così sintetizzabili:

a) Relativamente alle attività connesse alla:

- **Azione A1** *Selezione destinatari* si farà uso di: ELENCHI CARTACEI o in FORMATO ELETTRONICO con tutti i dati anagrafici dei potenziali destinatari, che saranno aggiornati periodicamente ed inseriti in apposite BANCHE DATI. Si utilizzeranno TELEFONO e COMPUTER per contattare gli utenti e la rete dei servizi coinvolti
- **Azione A2** *Esame modulistica* si farà uso di: MODULISTICA utilizzata per la registrazione degli interventi, per l'elaborazione del piano di intervento, il monitoraggio e la valutazione dei risultati; uso del COMPUTER per la registrazione delle informazioni inerenti il piano d'intervento.
- **Azione A3** *Predisposizione piano di intervento*, si farà uso di: COMPUTER per redigere il piano d'intervento; TELEFONO per contattare l'utente e le figure di riferimento e

concordare l'appuntamento; MODELLO DI PIANO D'INTERVENTO da compilare dopo avere concordato l'obiettivo da raggiungere; COMPUTER per l'aggiornamento e la rilevazione automatica delle informazioni ed il trasferimento agli operatori referenti per il monitoraggio.

- **Azione A4** *attività a sostegno della domiciliarità, di contrasto alla solitudine, di recupero/mantenimento di un ruolo attivo* si farà uso di: MODELLO DI PIANO D'INTERVENTO con l'individuazione di tutti gli interventi da effettuare nell'arco di tempo previsto; TELEFONO per contattare l'utente, persone di riferimenti, operatori di servizi; MATERIALE INFORMATIVO utilizzato dagli assistenti sociali e addetti di segretariato per la ricerca di risorse da utilizzare nel progetto di inclusione sociale dell'anziano e dell'adulto fragile; SCHEDA UTENTE e REGISTRAZIONE INTERVENTI per la documentazione e monitoraggio dell'attività; QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION per valutare il livello di soddisfazione dell'utente; COMPUTER per la registrazione delle informazioni inerenti il piano d'intervento e la valutazione periodica
- **Azione B1** *Programmazione dell'attività di ricognizione delle risorse* si farà uso di: MATERIALE INFORMATIVO utilizzato dagli assistenti sociali e addetti di segretariato, COMPUTER, TELEFONO per l'individuazione delle risorse da censire e calendarizzazione degli incontri con gli Enti e Associazioni presenti nel territorio; SCHEDE DI RILEVAZIONE delle RISORSE per la censire le risorse e le attività.
- **Azione B3** *Sistematizzazione e divulgazione dati* si farà uso di: COMPUTER, DATABASE per il caricamento risorse; MATERIALE INFORMATIVO e/o DIVULGATIVO con le informazioni sulle risorse sistematizzate

Pertanto per le attività su descritte saranno messe a disposizione dei volontari del servizio civile postazioni d'ufficio condivise con gli OLP, dotate di telefono, computer con collegamento a internet e stampante, dove risultassero funzionali alle attività.

L'organizzazione quotidiana e generale del progetto prevede, inoltre, l'uso di arredamento d'ufficio (scrivanie, banchi e banchetti con sedie, tavoli, sedie, armadi e librerie, cassettiere, ecc.), telefono, fax, fotocopiatrice, oltre al materiale di cancelleria necessario al completamento delle risorse necessarie all'espletamento delle attività (raccoglitori, carpette, buste trasparenti, penne, pendrive, memory card per macchina fotografica, evidenziatori, rubriche ecc).

Oltre l'elenco su detto, numericamente le risorse utilizzate sono sintetizzabili in:

Risorse	n.
stanze arredate con sedie, tavoli, armadio	5
Saloni per convegni arredate con sedie	1
postazioni pc complete di connessione ad internet	5
Telefono	5
Scanner	1
Stampante e fax	5
Fotocopiatrice	3
Materiale bibliografico ed informativo	n.q.
Materiale di cancelleria (fogli, penne, raccoglitori, archivi, evidenziatori, penne indelebili, quaderni, contenitori per documenti, buste trasparenti, buste bianche, inchiostro o toner per stampante, ecc...)	n.q.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

L'Università degli studi di Palermo con delibera del Senato accademico del 18/04/05 (nella parte relativa al riconoscimento di crediti formativi agli studenti che svolgano il servizio civile nazionale) riconosce, a seguito di documentata richiesta degli interessati, crediti formativi a tutti gli studenti dell'Ateneo palermitano che completano il Servizio Civile Nazionale, indipendentemente dai progetti e dagli enti.

L'ateneo di Palermo ha recepito le direttive impartite dal MIUR, Direzione Generale per l'Università, con circolare del 9/07/2004.

La delibera integra l'art. 11 del regolamento didattico di Ateneo, demandando ai singoli Consigli di Corso di studio la valutazione sul numero di crediti da riconoscere ad ogni studente che ne faccia documentata richiesta, suddivisi tra quelli previsti nell'art. 10, comma 1 del D.M. 509/99.

27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

Il Consiglio della Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università degli Studi di Palermo nell'adunanza del 12/11/2003, nel deliberare il regolamento del tirocinio previsto per le lauree triennali della classe XVIII, ha previsto all'art.6 che lo svolgimento del SCN presso enti accreditati dall'UNSC permette a chi lo svolge di ottenere i CFU previsti per il tirocinio definito all'art.1 del suddetto regolamento. Detti CFU saranno riconosciuti dal Consiglio della classe XVIII agli studenti che presenteranno istanza corredata dalle relative certificazioni.

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

I partecipanti al progetto, così come descritto al §§ 7 e 8, acquisiranno durante lo svolgimento del progetto le seguenti competenze utili nel loro percorso di inserimento nel mercato del lavoro:

- ✓ Capacità di lavorare in gruppo (team building)
- ✓ Gestione di risorse umane
- ✓ Tecniche di comunicazione e ascolto
- ✓ Tecniche di socializzazione e animazione
- ✓ Strumenti e metodi di approccio alla specifica utenza
- ✓ Capacità di programmazione delle attività
- ✓ Autonomia nella gestione delle mansioni affidate al ruolo

Le suddette conoscenze e competenze acquisite dai volontari saranno certificate dall'Ente con riconoscimento del livello di apprendimento, del grado di partecipazione e coinvolgimento con l'utenza, del grado di autonomia raggiunto tramite relazione finale a firma dell'OLP, sulla base di griglie di valutazione già in uso presso l'Amministrazione comunale di Palermo (cfr.: strumenti usati nelle relazioni per i tirocini del servizio sociale)

In ottemperanza con la sottoscrizione dell'All .3 del Decreto assessoriale n. 1267 del 21 agosto 2013 - Approvazione linee guida e criteri aggiuntivi provvisori per lo sviluppo del sistema del servizio civile in Sicilia, l'Ente certificherà le competenze acquisite tramite la redazione personalizzata del bilancio d'esperienza proposto nel citato Decreto.

Detta certificazione verrà abbinata alla Scheda sul Bilancio di Esperienze prevista dal §43, e sarà redatta da un incaricato dell'Ente, Dott.ssa Melidone Iole.

Formazione generale dei volontari

29) Sede di realizzazione:

La formazione generale viene effettuata direttamente dall'ente, in proprie aule attrezzate nel territorio di Palermo.

30) Modalità di attuazione:

In proprio, presso l'ente con propri formatori accreditati: Michele Carelli, esperto del settore, e Iole Melidone, psicologa, individuati dall'Ente nella fase di iscrizione all'Albo regionale SCN e già accreditati.

31) Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^a classe dal quale è stato acquisito il servizio:

NO

32) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La valenza formativa dell'esperienza è obiettivo principale del Servizio Civile, indipendentemente dalle caratteristiche del progetto e dagli ambiti in cui si realizza. La partecipazione del giovane inizia con il percorso formativo che si realizza attraverso modalità e momenti diversi come disposti dalla normativa. Gli elementi richiesti sono regolati dalla normativa emanata nel corso del tempo dall'UNSC e in ultimo nelle "Linee Guida per la formazione generale dei giovani del Servizio Civile Nazionale" del 19 luglio 2013.

I corsi di formazione generale prevedono le seguenti metodologie:

- ✓ *lezioni frontali*, per non meno del 30% del monte ore complessivo di formazione in aula (lezione frontale, proiezioni video e dvd multimediali, letture)
- ✓ *dinamiche non formali*, per non meno del 40% del monte ore complessivo di formazione in aula (confronto e discussione tra partecipanti, giochi di ruolo, di cooperazione, di simulazione, di socializzazione e di valutazione, brainstorming e debriefing)

Per conseguire gli obiettivi formativi verranno privilegiate le metodologie didattiche attive che favoriscano la partecipazione dei giovani, basate sul presupposto che l'apprendimento effettivo sia soprattutto apprendimento dall'esperienza. In tale ottica si farà uso, secondo necessità, di:

- *Lezione partecipata* – consente di trasmettere elementi conoscitivi e di omogeneizzare le disparità di conoscenze teoriche;
- *Lezione frontale* – finalizzata alla trasmissione diretta delle informazioni di base;
- *Il lavoro di gruppo* – permette di suddividere il gruppo in sottogruppi, di operare in autonomia su aspetti che prevedono la partecipazione attiva dei partecipanti, permette lo scambio delle reciproche conoscenze ed esperienze, fa crescere l'autostima e la consapevolezza delle proprie capacità, stimola e crea lo "spirito di gruppo"
- *Learning by doing* – apprendere attraverso l'esecuzione dei compiti così come si presentano in una giornata di servizio. Si tratta di Role Playing individuale o collettivo in cui si simulano in modo realistico una serie di problemi decisionali ed operativi.
- *Casi di studio* – finalizzati a esemplificare le buone prassi..

Il volontario avrà un ruolo attivo in tutto il percorso formativo, e avrà la possibilità di confrontarsi costantemente con il formatore e gli altri volontari in SCN.

Le risorse tecniche impiegate saranno:

- dispense specializzate a seconda della tipologia e dei contenuti dei corsi
- produzione di materiali propri (indagini, rapporti, monografie, manuali, ricerche, video, etc.)
- lavagne luminose
- proiettori multimediali
- documentari
- cartelloni esplicativi e pennarelli.

33) *Contenuti della formazione:*

La formazione dei volontari ha come obiettivi il raggiungimento delle finalità di cui all'art. 1 della legge 64/2001: la formazione civica, sociale culturale e professionale dei volontari. Essa intende fornire ai partecipanti strumenti idonei all'interpretazione dei fenomeni storici e sociali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile. Attraverso i corsi di formazione si intende altresì fornire ai volontari competenze operative di gestione di attività in ambito non-profit.

I contenuti della formazione generale, in coerenza con le "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale", (Decreto 160/2013 del Dipartimento Gioventù e SCN del 13/07/2013 e s.m.i.) prevedono i seguenti contenuti:

Valori e identità del SCN

➤ **Identità del gruppo in formazione e patto formativo: aspettative e motivazioni individuali:**

utilizzando tecniche formative appropriate, si lavorerà alla definizione di un'identità di gruppo dei volontari in servizio civile, che esprimeranno le loro idee sul servizio civile, le proprie aspettative, le motivazioni e gli obiettivi individuali. Il formatore, partendo dai concetti di "Patria", "difesa senza armi", "difesa non violenta", ecc., avrà come obiettivo quello di creare nel volontario la consapevolezza che questo è il contesto che legittima lo Stato a sviluppare l'esperienza di servizio civile.

➤ **Dall'obiezione di coscienza al SCN: legame storico culturale del SCN con l'obiezione di coscienza, percorso normativo.**

Si metterà in evidenza il legame storico e culturale del servizio civile nazionale con l'obiezione di coscienza, ripercorrendo la storia del fenomeno in Italia a partire dalla legge n. 772/72, passando per la legge di riforma n. 230/98, fino ad arrivare alla sua attuale configurazione così come delineata dal legislatore del 2001, ovvero di difesa civile della Patria con mezzi ed attività non militari, dimensione che lo caratterizza e lo differenzia da altre forme di intervento ed impegno sociale.

➤ **Il dovere di difesa della Patria, la difesa civile non armata e nonviolenta: principi costituzionali, finalità del SCN, sentenze della Corte Costituzionale.**

Si approfondirà il concetto di Patria e di difesa civile della Patria attraverso mezzi ed attività alternativi a quelli militari a partire dai Principi Costituzionali della solidarietà (art.2), dell'uguaglianza sostanziale (art.3), del progresso materiale o spirituale della società (art.4), della promozione dello sviluppo della cultura, della tutela del paesaggio e del patrimonio storico ed artistico della nazione (art.9) e della pace tra i popoli (art. 11). In particolare ciò avverrà attraverso lo studio delle varie pronunce della Corte costituzionale nelle quali è stato dato a tale concetto un contenuto ampio e dettagliato.

➤ **Cenni storici di difesa popolare nonviolenta e attuali forme di difesa alternativa sul piano istituzionale, di movimento e della società civile. Pace e diritti umani alla**

luce della Costituzione italiana, della Carta Europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite.

Muovendo da alcuni cenni storici di difesa popolare nonviolenta, si presenteranno le forme attuali di realizzazione della difesa alternativa sul piano istituzionale, di movimento e della società civile. Nell'ambito dei riferimenti al diritto internazionale si potranno inoltre approfondire le tematiche relative alla "gestione e trasformazione nonviolenta dei conflitti", alla "prevenzione della guerra" e alle "operazioni di polizia internazionale", nonché ai concetti di "peacekeeping", "peace-enforcing" e "peacebuilding". Possono, inoltre, essere inserite tematiche concernenti la pace ed i diritti umani alla luce della Costituzione italiana, della Carta Europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite.

➤ **Normativa vigente e Carta di impegno etico, status del volontario e normativa sui diritti e doveri, disciplina dei rapporti tra enti e volontari del SCN.**

Verranno illustrate le norme legislative che regolano il sistema del servizio civile, nonché quelle di applicazione riguardanti l'ordinamento e le attività del servizio civile nazionale. In particolare si evidenzierà l'importanza della sottoscrizione della Carta di Impegno Etico da parte del legale rappresentante dell'Ente, quale condizione per l'accreditamento di quest'ultimo: un patto tra l'UNSC e l'Ente, con cui essi si impegnano reciprocamente al rispetto dei valori posti alla base della cultura e dell'identità del servizio civile nazionale. Si esaminerà anche la Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale e verrà presentato e illustrato ai volontari il "Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale", nonché il "Contratto di SCN" in tutti i suoi punti.

Il giovane volontario nel sistema del servizio civile

➤ **Presentazione dell'Ente: storia, caratteristiche specifiche e modalità organizzative ed operative dell'Ente accreditato.**

In questo modulo, per fornire ai volontari gli elementi di conoscenza del contesto in cui si troveranno a prestare l'anno di servizio civile, verranno presentate la storia, le caratteristiche specifiche e le modalità organizzative ed operative dell'Ente accreditato.

➤ **L'organizzazione del SC e le sue figure: gli enti di SC, le sedi d'attuazione, l'UNSC, le Regioni e le province autonome, gli OLP, il RLEA, i volontari. Compiti e ruoli.**

Come già espresso nel modulo precedente, per la buona riuscita del progetto è fondamentale una buona conoscenza dello stesso nel suo insieme e quindi un'attenta conoscenza delle diverse figure e dei loro ruoli. Il raggiungimento degli obiettivi attraverso la realizzazione di una serie di azioni è direttamente riconducibile alle figure che operano al suo interno. A sua volta, lo stesso ente è collocato all'interno di una sovrastruttura più grande, che costituisce "il sistema di servizio civile" (gli enti di SCN, l'UNSC, le Regioni e le Province autonome). E' importante che il volontario conosca "tutte" le figure che operano all'interno del progetto (OLP, RLEA, altri volontari etc.) e all'interno dello stesso ente (differenza fra ente e partner, fra sede operativa etc.) per il raggiungimento degli obiettivi.

➤ **Il lavoro per progetti: analisi del contesto, criticità, obiettivi, attività, figure e ruoli, risorse, tempi e metodi, lavoro in team.**

Il lavorare per progetti è un metodo nato e sviluppato per consentire la governabilità dei processi complessi, nel rispetto degli obiettivi prefissati e dei vincoli temporali. Lavorare per progetti è un lavoro ad alta integrazione, risultato che non si ottiene automaticamente ma va costruito e la sua qualità dipende dalla qualità delle competenze che ciascuno mette in gioco. Il progetto viene suddiviso in fasi e compiti che vengono assegnati ad un team di persone. L'integrazione del team è il risultato della capacità di comunicazione, coordinamento e cooperazione di tutte queste figure. I volontari in servizio civile sono parte integrante di questo processo e la loro crescita umana è fondamentale per la riuscita del progetto. Non bisogna dimenticare che una conoscenza imprecisa del progetto nel suo insieme, una scorretta definizione iniziale dei tempi, dei metodi, degli obiettivi, una scadente qualità dei rapporti fra le persone possono determinarne il fallimento.

➤ **La rappresentanza dei volontari nel SCN: ruolo e composizione della Consulta, le elezioni per i Rappresentanti Regionali e Nazionali, i delegati regionali, compiti e**

ruoli.

Una delle forme di partecipazione e di cittadinanza attiva che si presenteranno ai volontari durante l'anno di servizio civile, sarà la possibilità pratica di partecipare e di candidarsi alle Elezioni per i Rappresentanti regionali e nazionali dei volontari in SCN. Sarà dunque opportuno illustrare ai volontari tale possibilità, inserita nel contesto della cittadinanza attiva, il suo funzionamento ed importanza, anche come presa in carico di un comportamento responsabile, le cui conseguenze potranno essere visibili solo in tempi medio lunghi, ma non per questo meno importanti. A tale riguardo sarebbe auspicabile la partecipazione, durante le ore di formazione, di ex-volontari o rappresentanti in carica, nonché di delegati di Regione dei volontari in servizio civile, in qualità di consulenti, al fine di rendere maggiormente incisivo l'argomento.

La cittadinanza attiva➤ **Formazione civica e SCN.**

Se il legislatore ordinario, nella legge istitutiva del 2001, ha posto tra le finalità del SCN il "contribuire alla formazione civica dei giovani", il legislatore delegato nel 2002, nel confermare e ribadire tale concetto, ha inserito tra i contenuti obbligatori del corso di formazione generale "un periodo di formazione civica". La formazione civica si sostanzia nella conoscenza della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e della Carta costituzionale e, quindi, dell'insieme dei principi, dei valori, delle regole e dei diritti e doveri in essa contenuti che costituiscono la base della civile convivenza e quadro di riferimento indispensabile affinché i giovani volontari possano diventare cittadini attivi. Sarà opportuno analizzare la funzione ed il ruolo degli organi costituzionali, i loro rapporti, dando particolare risalto all'organizzazione delle Camere e all'iter di formazione delle leggi. Il percorso di formazione o educazione civica serve non solo a fornire al giovane volontario la consapevolezza di essere parte di un corpo sociale e istituzionale che cresce e si trasforma nel tempo, ma anche a trasmettere allo stesso la conoscenza di quelle competenze civiche e sociali funzionali per vivere una "cittadinanza attiva". Si illustrerà quindi il percorso che lega l'educazione civica alla cittadinanza attiva ricollegando i principi teorici ad azioni pratiche ed insegnando ai volontari a tradurre in comportamenti ed azioni le idee e i valori sanciti dalla Carta costituzionale.

➤ **Forme di cittadinanza attiva e partecipazione: mutualità e cooperazione sociale, promozione sociale, obiezione di coscienza e SCN, impegno politico e sociale, democrazia partecipata, azioni nonviolente, educazione alla pace.**

Richiamandosi al concetto di formazione civica prima descritto, si farà presente come tale formazione abbia come auspicabile conseguenza l'incremento di impegno civico da parte dei giovani. Si illustreranno in questo modulo le forme di partecipazione, individuali e collettive, che possono essere agite dal cittadino, in un'ottica di cittadinanza appunto attiva. La partecipazione alle formazioni sociali del volontariato, della cooperazione sociale, della promozione sociale, l'obiezione di coscienza, il servizio civile nazionale, l'impegno politico e sociale, la democrazia partecipata, le azioni nonviolente, l'educazione alla pace, la partecipazione democratica alle elezioni e ai referendum, i bilanci partecipati, sono tutti esempi concreti che possono essere illustrati e discussi nell'impostazione, nell'azione e nelle conseguenze, invitando i ragazzi a proporre ed elaborare, anche tramite le metodologie non formali e la logica progettuale, un percorso di azione.

➤ **La mediazione e gestione nonviolenta dei conflitti e la comunicazione interpersonale.**

Partendo dall'ingresso del volontario nell'organizzazione sarà utile soffermarsi sulla comunicazione quale elemento essenziale dell'esperienza quotidiana, sia nei rapporti fra singoli individui, sia a livello di gruppi. Poiché la comunicazione serve una combinazione di scopi e può produrre una combinazione di risultati, occorrerà prendere in esame i suoi elementi costitutivi: il contesto, l'emittente, il messaggio, il canale comunicativo, il destinatario e la ricezione del messaggio da parte di quest'ultimo. L'analisi della comunicazione all'interno di un gruppo, quale è quello in cui è inserito il volontario, condurrà ad un esame delle dinamiche che ogni nuovo inserimento sviluppa in un gruppo di lavoro. Sarà utile, pertanto, considerare il gruppo come possibile causa di conflitti,

riconoscendo il momento iniziale del sorgere di questi ultimi (capacità di lettura della situazione), l'interazione con gli altri soggetti (funzionale/disfunzionale), la loro risoluzione in modo costruttivo (alleanza/mediazione/ consulenza).

➤ **La democrazia possibile e partecipata**

Analizzando alcuni casi-studio o con l'ausilio di testi d'autorevoli autori si proporrà ai volontari un'analisi critica sul tema che partendo dai modelli attuali ri-analizzi le letture storico-sociologiche diffuse dai media. Nell'ottica di evidenziare come i modelli dominanti abbiano condizionato la lettura storica dell'evoluzione delle società, si proporrà di rielaborare le conoscenze personali per immaginare nuove prospettive ed esercizio della partecipazione verso una società più equa e solidale.

➤ **La protezione civile: previsione e prevenzione, conoscenza e difesa del territorio.**

Il tema della protezione civile, che si integra perfettamente nel concetto di difesa della Patria come difesa dell'ambiente, del territorio e delle persone, nonché fattore di educazione e di crescita di cittadinanza attiva, verrà affrontato non solo attraverso propedeutici cenni tecnici e operativi, ma soprattutto dal punto di vista culturale. Partendo dall'importanza della tutela e valorizzazione dell'ambiente e del territorio, visti come il necessario ed imprescindibile substrato delle attività umane, si illustrerà come tale territorio/comunità possa essere colpito da eventi naturali ed antropici, in grado di metterne a dura prova l'esistenza. A tal scopo, seguendo un percorso che si estrinseca attraverso la logica del progetto, si mostrerà come la protezione civile agisce attraverso la previsione e prevenzione dei rischi (concetto connesso alla responsabilità, individuale e collettiva) e l'intervento in emergenza e la ricostruzione post emergenza. Sarà opportuno in tale ambito formativo sottolineare lo stretto rapporto tra prevenzione/tutela ambientale e legalità, nonché tra ricostruzione/legalità. Nel presente modulo verranno inoltre illustrate le norme di comportamento da seguire nella gestione delle emergenze, anche per poter espletare al meglio gli eventuali compiti di assistenza e soccorso nei confronti delle popolazioni colpite da eventi calamitosi.

34) *Durata:*

La durata complessiva della formazione generale è di 42 ore, secondo moduli del § 33 previsti dal sistema di formazione indicato dalle "Linee guida per la formazione generale dei giovani in SCN" e ss.mm.ii..

Ai fini della rendicontazione, verranno tenute 42 ore di formazione in aula attraverso metodologie frontali e dinamiche non formali, suddivise in 7 giornate di formazione.

In base alle disposizioni del Decreto 160 del 19/07/2013 e s.m.i. "Linee guida per la formazione generale dei giovani in SCN" del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale Ufficio per il Servizio Civile Nazionale questo ente erogherà l'intero monte ore di formazione generale entro e non oltre il 180° giorno dall'avvio del progetto.

La Formazione generale è parte integrante dei progetti ed è conteggiata a tutti gli effetti ai fini del monte ore.

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) *Sede di realizzazione:*

La formazione specifica viene effettuata direttamente dall'ente, in proprie aule attrezzate nel territorio di Palermo.

36) *Modalità di attuazione:*

In proprio, presso l'ente, con formatori (docenti) dell'ente.

37) *Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:*

D'Amore Irene, nata a Palermo il 01/01/1975 – DMRRNI75A41G273U
 Melidone Iole, nata a Palermo il 26/10/1968 – MLDLIO68R66G273B
 Parisi Giuseppe, nato a Palermo il 03/08/1955 – PRSGPP55M03G273U

38) *Competenze specifiche del/i formatore/i:*

Dott.ssa D'Amore Irene: Laurea in Psicologia, con indirizzo Psicologia evolutiva e dell'educazione, conseguita nel 1998 presso l'Università degli Studi di Palermo con Lode. Nel 2008 ha conseguito la Specializzazione in Psicoterapia Cognitivo-Comportamentale. Iscritta all'Albo Professionale degli Psicologi della Regione Siciliana dal 24/11/2000 con il N°2036 e con consenso all'esercizio dell'attività psicoterapeutica ai sensi dell'art. 3 della Legge 56/89. Socio Ordinario dell'Associazione Italiana di Analisi e Modificazione del Comportamento e Terapia Comportamentale e Cognitiva (AIAMC), con sede a Milano, dal 2008. Dipendente a Tempo parziale e determinato presso il Comune di Palermo, con la qualifica di Esperto Area-Socio Assistenziale (categoria D). Svolge la propria attività professionale presso il Settore Servizi Socio-Assistenziale: presso l'U.O. Spazio Neutro dal 2005 al 2009; presso l'U.O. Tutela dei Minori dal 2009 al 2014; presso l'U.O. Progettazione Speciale dal 2014 ad oggi. Componente del gruppo di operatori referenti per i progetti di Servizio Civile Nazionale/Garanzia Giovani; componente della seconda commissione selezionatrice dei candidati partecipanti ai progetti. Assegnata, con ordine di Servizio interno, allo Staff di Progetto quale tutor per le azioni trasversali e verifiche dei risultati attinenti ai progetti di Servizio Civile Nazionale. Operatore Sociale presso l'INPS Sede Regionale Sicilia, con incarico a tempo determinato, quale Componente delle Commissioni Medico Legali per l'espletamento degli adempimenti sanitari in relazione agli obblighi di legge (l.104/92; l.68/99) in materia assistenziale di competenza delle Unità Operative Complesse/Unità Operative Semplici Territoriali INPS.

Dott.ssa Melidone Iole: Laurea in Psicologia, con indirizzo Psicologia evolutiva e dell'educazione, nel 2008 ha conseguito la specializzazione in Psicoterapia sistemico relazionale. Iscritta all'albo professionale degli psicologi della Regione Siciliana dal 2003 e all'albo professionale degli psicoterapeuti della Regione Siciliana dal 2008. E' dipendente, con contratto a tempo determinato (senza alcuna interruzione), del Comune di Palermo dal 2004 e da allora, ricopre il ruolo di psicologa presso l'Unità Organizzativa "Spazio Neutro" del settore Servizi socio-assistenziali, dove si occupa del sostegno e orientamento dei minori e delle famiglie separate in carico al predetto Servizio. E' referente per il Comune di Palermo nel tavolo tematico interistituzionale "Sostegno alle responsabilità familiari e delle pari opportunità" istituito nell'ambito degli interventi attuativi della L.328/2000. Collabora dal 2011 nella ricerca-intervento del progetto P.I.P.P.I. (progetto di prevenzione dell'istituzionalizzazione) finanziato dal Ministero delle Politiche Sociali e dall'Università di Padova. Nell'anno accademico 2011/2012 ha svolto il ruolo di docente in "psicologia sociale della famiglia" presso il corso di laurea in Scienze e tecniche psicologiche della Facoltà di scienze della formazione dell'Università degli studi di Palermo.

Arch. Parisi Giuseppe: laurea in Architettura conseguita presso l'Università degli Studi di Palermo con la votazione di 110/110 ed abilitazione nel 1981 all'esercizio della professione di Architetto. E' Funzionario Tecnico Architetto presso il Comune di Palermo dal 12 Marzo 1988, in servizio, con la suddetta funzione, presso il Settore Servizi Socio Assistenziali dell'Area alla Cittadinanza Sociale, in qualità di Funzionario responsabile dell'U.O. "Gruppo di Coordinamento per la "Città dei Ragazzi/Gruppo Tecnico". Ha acquisito, sin dal 2002, esperienza in materia di sicurezza e tutela della salute dei lavoratori nell'ambito specifico dei luoghi di lavoro. Nella qualità di Funzionario Resp.le dell'U.O. "Gruppo

Tecnico”, nonché di A.S.P.P., ha conseguito Attestato di Responsabile del Servizio di prevenzione e Protezione – Modulo – C, a seguito del corso di formazione svoltosi nel corso del mese di Novembre 2013. Svolge anche le funzioni di Preposto della “Città dei Ragazzi”, essendo in possesso di specifico attestato di formazione, e di Addetto all’emergenza Antincendio.

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Per conseguire gli obiettivi formativi verranno privilegiate le metodologie didattiche attive che favoriscano la partecipazione dei giovani, basate sul presupposto che l'apprendimento effettivo sia soprattutto apprendimento dall'esperienza.

Le metodologie utilizzate saranno:

- ❑ *Lezione partecipata* – consente di trasmettere elementi conoscitivi e di omogeneizzare le disparità di conoscenze teoriche;
- ❑ *Lezione frontale* – finalizzata alla trasmissione diretta delle informazioni di base;
- ❑ *Il lavoro di gruppo* – permette di suddividere il gruppo in sottogruppi, di operare in autonomia su aspetti che prevedono la partecipazione attiva dei partecipanti, permette lo scambio delle reciproche conoscenze ed esperienze, fa crescere l'autostima e la consapevolezza delle proprie capacità, stimola e crea lo “spirito di gruppo”
- ❑ *Learning by doing* – apprendere attraverso l'esecuzione dei compiti così come si presentano in una giornata di servizio. Si tratta di Role Playing individuale o collettivo in cui si simulano in modo realistico una serie di problemi decisionali ed operativi.
- ❑ *Casi di studio* – finalizzati a esemplificare le buone prassi.

Alla teoria, esposta nel § 40, farà seguito un periodo di applicazione pratica con esercitazioni di gruppo tendenti alla condivisione della conoscenza, in modo tale che questa venga condivisa da tutti e, le novità apprese, interiorizzate e metabolizzate, entrino a far parte del bagaglio culturale di ognuno.

Sarà applicata anche la tecnica della “inversione dei ruoli” dove, a turno, operatori e volontari in servizio civile saranno, a volte, utenti, a volte erogatori dei servizi. Le tecniche attive consistono in tecniche di apprendimento coerenti con la teoria delle dinamiche di gruppo, come la sinottica e il metodo dei casi, il *T-group* e l'esercitazione, i giochi di ruolo, *brain-storming*, *problem-solving*, *circe-time*, etc

Obiettivi principali dell'attività di formazione saranno:

- ⇒ Accrescere le competenze specifiche coerenti con il percorso formativo etico-sociale proposto dal progetto.
- ⇒ Stimolare il desiderio di approfondire il proprio “sapere” nel settore.
- ⇒ Avviare un processo di riflessione e maturazione in relazione alle difficoltà affrontate, dallo stesso volontario, durante lo svolgimento delle attività.
- ⇒ Stimolare la capacità di assunzione di responsabilità di fronte a problematiche specifiche.
- ⇒ Accrescere la capacità di confronto e di scambio con l'altro.
- ⇒ Favorire l'acquisizione delle informazioni teoriche e pratiche necessarie per orientare il volontario in servizio civile nelle scelte professionali future.

40) *Contenuti della formazione:*

La formazione specifica è finalizzata a fornire conoscenze, competenze e strumenti per assolvere le funzioni ed i compiti che i volontari in SCN dovranno svolgere nell'esercizio delle attività previste dal progetto, specificatamente saranno organizzati i seguenti moduli, curati dai docenti indicati al box 37, grazie alle competenze e ai titoli conseguiti, descritti al precedente box 38.

Ci si propone di offrire un'adeguata conoscenza di base su metodi e strategie proprie del lavoro socio-assistenziale a favore degli anziani e degli adulti fragili in amministrazione di sostegno e sulla legislazione locale e nazionale di riferimento.

L'articolazione delle giornate di formazione sarà la seguente:

1° modulo: Presentazione del progetto, condivisione degli obiettivi e delle fasi di realizzazione

Formatore: *Irene D'Amore*

n. 1 giorni – h. 6

temi trattati:

- ✓ Il contesto territoriale di riferimento
- ✓ L'organizzazione dei servizi
- ✓ Legislazione di riferimento
- ✓ Le fonti di finanziamento
- ✓ Obiettivi del progetto e modalità operative

Metodologia didattica:

lezione centrata sull'ascolto partecipato e sul coinvolgimento.

2° modulo: Psicologia della partecipazione e la costituzione del gruppo

Formatore: *Iole Melidone*

n. 4 giorni – h. 24

temi trattati:

L'ascolto nel lavoro sociale

- ✓ La comunicazione e l'obiettivo specifico della comunicazione; tecniche di comunicazione;
- ✓ la comunicazione: disturbi e difetti;
- ✓ l'ascolto e la centralità della funzione di ascolto nel lavoro sociale: tecniche ascolto attivo (cosa dico: parole, corretto utilizzo dei termini e del linguaggio; linguaggio paraverbale: tono, pause dialogiche, spinte ed accelerazioni, elementi prosodici, ad es. la ripetizione delle stesse parole, velocità, timbro, volume, inflessioni dialettali; linguaggio non verbale: postura, atteggiamento, gestualità, mimica facciale, respirazione, gestione dello spazio (prossemica), olfatto., di auto proiezione/self control);
- ✓ l'osservazione delle famiglie, interlocutori di riferimento: come e quanto il livello di istruzione, le tipicità caratteriali, cultura e valori, influenzano la relazione.

Metodologia didattica:

Lezione frontale e partecipata, brainstorming e role play.

Costruzione di un gruppo di lavoro

- ✓ Tecniche della dinamica di gruppo;
- ✓ Principi di gestione risorse umane e tecniche di comunicazione.

Metodologia didattica:

Brainstorming, simulazioni.

3° modulo: Esclusione/inclusione sociale: acquisizione di conoscenze relative alle problematiche e condizioni degli anziani e adulti fragili

Formatore: *Irene D'Amore*

n. 2 giorni – h. 9

temi trattati:

- ✓ La persona anziana e l'adulto fragile quale protagonista delle nostre attività
- ✓ Essere anziani oggi

- ✓ L'invecchiamento attivo
- ✓ La fragilità sociale
- ✓ Vecchie e nuove fragilità
- ✓ Rapporto intergenerazionale
- ✓ Esperienze di inclusione sociale

Metodologia didattica:

lezioni centrata sull'ascolto partecipato e sul coinvolgimento, simulazioni.

4° modulo: Il lavoro di rete: principi e strategie dell'integrazione intra e inter istituzionale. Funzionamento delle reti sociali e analisi del contesto territoriale

Formatore: *Irene D'Amore*

n. 2 giorni – h. 9

temi trattati:

- ✓ Che cosa è una rete, come funziona, come si costruisce
- ✓ I servizi della Azienda Sanitaria Provinciale 6
- ✓ L'Ufficio del Giudice Tutelare
- ✓ Il Terzo settore
- ✓ Il modello di comunità solidale
- ✓ Esperienze di lavoro di rete.

Metodologia didattica:

Lezione frontale, analisi di casi, buone prassi.

5° modulo: L'intervento sociale: metodologia del progetto personalizzato.

Formatore: *Irene D'Amore*

n. 2 giorni – h. 9

temi trattati:

- ✓ La lettura della domanda sociale
- ✓ La costruzione del progetto personalizzato
- ✓ La valutazione e il monitoraggio dell'intervento sociale
- ✓ Esperienze di lavoro per progetti.

Metodologia didattica:

Lezione centrata sull'ascolto partecipato e sul coinvolgimento, gestione di casi.

6° modulo: Informazione e orientamento al cittadini.

Formatore: *Irene D'Amore*

n. 2 giorni – h. 9

temi trattati:

- ✓ Le Amministrazioni trasparenti
- ✓ Gli strumenti di partecipazione
- ✓ Gli sportelli informativi
- ✓ Come raccogliere e sistematizzare le informazioni
- ✓ Esempi di banche dati risorse
- ✓ Raggiungere i cittadini "invisibili"
- ✓ Esperienze di nuove forme di partecipazione di cittadini.

Metodologia didattica:

Lezione centrata sull'ascolto partecipato e sul coinvolgimento, role-play.

7° modulo: Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile

Formatore: *arch. Giuseppe Parisi*

n. 1 giorno – h. 6

temi trattati:

- ✓ Informativa sui rischi connessi all'impiego dei volontari nel progetto;
- ✓ misure di prevenzione e di emergenza in relazione all'attività;
- ✓ Rischi specifici e misure di prevenzione per attività svolte all'esterno della sede d'attuazione;

- ✓ Principale normativa sulla sicurezza.
- ✓ Il quadro delle norme relative al rischio e sua prevenzione;
- ✓ Prevenzione in loco;
- ✓ Controllo dei rischi oggettivi: ambiente, attrezzatura, segnaletica, ecc.;
- ✓ Fonti e principi che regolano i rapporti di lavoro. Diritti e doveri
- ✓ Fattore stress e rischi di lavoro correlati art. 28

Metodologia didattica:

Simulate, lezione frontale, esercitazioni pratico-guidate.

41) Durata:

72 ore, distribuite secondo i moduli del precedente paragrafo, per un totale di 14 giornate, da effettuarsi entro il 90esimo giorno dall'avvio del progetto.

La formazione è conteggiata all'interno delle ore di servizio del § 13.

Altri elementi della formazione

42) Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:

La verifica sullo svolgimento della formazione generale e specifica e della partecipazione dei giovani ai corsi viene svolta in 3 momenti e nei seguenti modi:

Fase 1 durante i primi 6 mesi dall'attivazione del progetto, periodo entro il quale va effettuata e rendicontata la formazione generale:

- ricezione degli appositi verbali di partecipazione o le comunicazioni di assenza giustificata;
- Raccolta delle considerazioni dei volontari al termine di ogni corso di formazione, rappresentativo finalizzato a acquisire il livello di soddisfazione o la segnalazione di criticità;

Fase 2 primo monitoraggio fra il 5 e il 6 mese

- tramite apposita scheda di monitoraggio e valutazione da compilare da parte di ogni giovane in servizio (ad eccezione delle eventuali interruzioni anticipate del servizio avvenute nel periodo) della sezione nella apposita scheda (vedi sistema di valutazione e monitoraggio). In questa fase oggetto della verifica è la partecipazione ai corsi, il grado di soddisfazione e le criticità emerse, il significato attribuito a specifiche parole chiave. Tale sistema sintetico è finalizzato a capire il livello di apprendimento da parte del giovane dei contenuti valoriali trasmessi durante la formazione generale.
- Tramite compilazione dell'apposito format sulla formazione e del questionario di valutazione della formazione generale da trasmettere tramite il sistema helios da parte del formatore di formazione generale.

Fase 3: secondo monitoraggio fra il 9 e il 10 mese

- tramite apposita scheda di valutazione da compilare da parte di ogni giovane in servizio (ad eccezione delle eventuali interruzioni anticipate del servizio avvenute nel periodo) della apposita sezione della scheda. In questa fase oggetto della verifica è la riconferma o la modifica da parte dello stesso giovane del significato attribuito a specifiche parole chiave. Tale sistema sintetico è finalizzato a capire il livello di apprendimento da parte del giovane dei contenuti valoriali trasmessi durante la formazione.

Inoltre, il monitoraggio del piano di formazione specifica, prevede dei momenti di verifica e restituzione verbale successivi all'esperienza di formazione e di confronto tra i volontari del SCN e gli OLP del progetto.

L'ente predispone, altresì, apposito registro della formazione generale e specifica

43) *Bilancio di esperienza:*

A seguito dell'adesione da parte dello scrivente ente alle "Linee guida e criteri aggiuntivi provvisori per lo sviluppo del sistema regionale del servizio civile in Sicilia" emanato con D.A. n. 1267 del 21 agosto 2013, si provvederà a redigere per ogni volontario in SCN la "scheda bilancio di esperienza" allegata al suddetto D.A., al fine di identificare le potenzialità individuali e le competenze acquisite. L'Ente promotore affiderà questo compito agli OLP, che seguiranno le varie tappe di sviluppo ed evoluzione del progetto, coadiuvati dalle dott.ssa Irene D'Amore, che seguirà le varie tappe di sviluppo ed evoluzione del progetto. A tale attestato verrà abbinata la certificazione delle competenze acquisite, redatta dall'Ente, di cui alla voce 28 del presente progetto.

Data, 26 giugno 2015 - Palermo

Il Responsabile legale dell'ente
Il Sindaco
(prof. Leoluca Orlando)