



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



Dipartimento  
per le Politiche Giovanili  
e il Servizio Civile Universale  
Presidenza del Consiglio dei Ministri



## *Allegato A – Servizio Civile Universale Italia*

### **SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2023**

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema Helios. All'ente è richiesto di riportare gli elementi significativi per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

#### **TITOLO DEL PROGETTO:**

Inclusione sociale Firenze

#### **SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:**

##### **Settore**

A - Assistenza

##### **Area**

14 - Altri soggetti in condizione di disagio o di esclusione sociale

#### **DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

#### **OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

##### **DEFINIZIONE DELL'OBIETTIVO DEL PROGETTO**

*Nell'individuare l'obiettivo del progetto si è tenuto conto che lo stesso rientra in un programma basato su 3 dei 6 obiettivi (2030) elencati nel **Programma PERCORSI DI INCLUSIONE AREA METROPOLITANA FIRENZE**:*

- ✓ **Obiettivo 1: porre fine a ogni forma di povertà nel mondo**
- ✓ **Obiettivo 3: assicurare la salute ed il benessere per tutte le età**
- ✓ **Obiettivo 16: pace, giustizia e istituzioni forti**

**Ambito di azione di riferimento del Programma:**

**c) Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese.**

##### **CONTRIBUTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA**

*Il **Programma PERCORSI DI INCLUSIONE AREA METROPOLITANA FIRENZE**, intende mettere in campo azioni per la riduzione della povertà e l'incremento dell'inclusione dei soggetti fragili nella vita sociale del territorio toscano in modo da assicurare un incremento della salute e del benessere per tutti.*

**Il contributo che la Caritas di Firenze può dare attraverso questo progetto si esplicita attraverso azioni tese a valorizzare e mettere in collegamento una rete**

**di servizi che possano rispondere in modo più coordinato e preciso a coloro che mostrano problematiche relative al pronto intervento ed assistenza nelle emergenze (primo ascolto) e che sottendono un bisogno di progettazione di un percorso di integrazione nel tessuto sociale e territoriale (secondo ascolto e interventi specialistici di inserimento lavorativo, orientamento, supporto legale e psicologico...).**

Per raggiungere tale obiettivo verranno utilizzati tutti i canali deputati all'Ascolto, alla pronta accoglienza e all'integrazione, favorendo così percorsi di assistenza, orientamento e discernimento, inserimento e di accompagnamento per giungere all'integrazione e all'autonomia totale alla fine del percorso di assistenza.

Per la fase successiva alla prima accoglienza, il progetto intende anche prendere in considerazione le realtà specifiche delle strutture di "seconda accoglienza" (periodi di accoglienza medio - lunghi per coloro che sono seguiti dal Servizio Integrato Sociale Territoriale) presenti sul territorio del Comune di Firenze e comuni limitrofi (Comune di Bagno a Ripoli, Sesto Fiorentino, Scandicci).

Abbiamo delineato un quadro complesso ed articolato del nostro territorio diocesano. Molte sono le persone che si sono rivolte ai nostri servizi e tante le richieste di aiuto che continuano a pervenire. La realtà intorno a noi non è semplice ed i mesi che ci attendono potrebbero aprire scenari ancora più complessi. Accanto alle difficoltà troviamo l'instancabile voglia di operatori e volontari di restare vicino a chi si trova in situazioni di svantaggio. Seppur nel timore del contagio e con la consapevolezza di non poter accogliere tutte le richieste che arrivano, la rete sul territorio continua a mostrarsi unita ed a non arrendersi.

Gli interventi contro la povertà devono essere tenuti insieme alle misure di contrasto alla povertà; è necessaria la sinergia delle misure per chi è già povero con quelle rivolte a coloro che rischiano di cadere in povertà. In questo momento storico il rischio scivolare nella difficoltà si diffonde sempre più trasversalmente e pare un fenomeno destinato a proseguire nei prossimi mesi. Se è vero che più permane lo stato di povertà e più è difficile uscirne, oggi dobbiamo intervenire tempestivamente sulle nuove povertà. I nostri servizi intendono agire in rete per poter **affrontare le necessità emergenti** e per **prevenire la cronicizzazione della povertà**. Con l'intento di rispondere ai bisogni del territorio delineati nelle precedenti pagine la Caritas diocesana di Firenze ha attivato una serie di servizi e centri già da alcuni anni. Nel corso del tempo i centri e i servizi hanno assunto forme diverse e si sono adeguati alla diversità della domanda fino ad assumere le forme attuali.

Occorre lavorare **non solo per fronteggiare le emergenze**, ma in una **prospettiva di cambiamento di sistema**, realizzando **politiche integrate con strumenti e metodologie che diventino patrimonio di tutti e che attivino le risorse e le competenze presenti nelle comunità**.

***In conclusione, realizzando il progetto ci proponiamo di arrivare ad un miglioramento dei livelli di autonomia della persona assistita in direzione di percorsi di legalità, di***

*inserimento e di integrazione sociale in un'ottica di sensibilizzazione nei confronti della comunità.*

Contributo alla realizzazione del programma			
Programma	Obiettivi Agenda 2030	Ambito di intervento Agenda 2030	Contributo fornito per la realizzazione del programma
<b>SULLE STRADE DEGLI ULTIMI: TOSCANA</b>	<p><b>Obiettivo 1: porre fine a ogni forma di povertà nel mondo</b></p> <p><b>Obiettivo 3: assicurare la salute ed il benessere per tutte le età</b></p> <p><b>Obiettivo 16: Pace, giustizia e istituzioni forti</b></p>	<p><b>c) Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese</b></p>	<p>Il progetto: <b>“Al passo degli ultimi_Firenze”</b> vuole intervenire in modo più coordinato e preciso su coloro che mostrano problematiche relative al pronto intervento ed assistenza nelle emergenze (<b>CENTRO ASCOLTO e CENTRO SOCIALE BARACCA</b>) e che sottendono un bisogno di progettazione di un percorso di integrazione nel tessuto sociale e territoriale attraverso interventi specialistici di inserimento lavorativo, orientamento, supporto legale e psicologico (<b>CASA SOLIDARIETA'</b>). Un ulteriore contributo fornito al programma, realizzato in tutte e tre le sedi del progetto e relativo all'obiettivo 16, è individuato nel ruolo di advocacy portato avanti da Caritas a livello istituzionale per garantire a tutti parità di accesso ai processi decisionali in modo attivo e partecipativo.</p>

**Indicatori quantitativi da una situazione di partenza a una di arrivo nelle sedi di progetto.**  
*All'interno dei nostri servizi riteniamo esistano spazi di miglioramento su cui intendiamo intervenire e che saranno verificabili a partire dai seguenti indicatori.*

**Sede 1: CENTRO ASCOLTO (cod. 180307)**

Il Centro di Ascolto diocesano: luogo nel quale le persone che necessitano di aiuto si recano per cercare risposta. Il CdA: accoglie, incontra, ascolta, informa, orienta. Opera in stretta collaborazione con i **servizi sociali territoriali del Comune Firenze** e con tutte le associazioni presenti sul territorio. Ha come priorità la promozione della persona accolta: non offre quindi solo servizi in risposta ai bisogni, ma opera secondo una logica di presa in carico integrata mediante la costruzione di progetti personalizzati che riportino i soggetti verso l'autonomia. Gestito da operatori e volontari, assume anche il compito di coordinamento con i Centri di Ascolto parrocchiali, capillarmente diffusi su tutto il territorio; cura la formazione iniziale e permanente degli operatori e dei volontari.

**Obiettivo: Accrescere le capacità di Accoglienza del Centro d'Ascolto**

<b>SITUAZIONE DI PARTENZA</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>SITUAZIONE FINALE</b>	<b>STRUMENTO DI RILEVAZIONE</b>
N. 7851 di persone accolte che hanno avuto accesso ad almeno uno dei servizi (anno 2022).	<i>N° di persone accolte quotidianamente attraverso l'accesso allo sportello.</i>	Aumento del numero di persone accolte/intercettate da 7851 a 7900.	<i>Dati Osservatorio Caritas Diocesano.  Schede Caritas.  Sistema MIRODWEB.</i>

**Sede 2: CENTRO SOCIALE BARACCA (cod. 180308)**

Il Centro sociale Baracca: in questa sede viene fornito il pasto a pranzo 365 giorni all'anno, è garantito il servizio docce e cambio biancheria a tutti coloro che ne hanno necessità e viene data la possibilità di lasciare un bagaglio a tutti coloro che non hanno una dimora fissa (il servizio è stato rimodulato per ottemperare le norme relative al Covid-19). Presso questa sede vengono preparati e confezionati anche i pasti per le strutture di accoglienza (sia per il pranzo che per la cena) e nel magazzino sottostante vengono preparati i pacchi viveri per le famiglie in difficoltà.

Accanto a coloro che vivono nella povertà estrema, si rivolgono al Centro Sociale Baracca anche tutti coloro hanno un reddito insufficiente a coprire le normali esigenze e **utenti segnalati dai servizi sociali territoriali del Comune di Firenze**. Molti degli utenti manifestano anche una povertà relazionale, della quale gli operatori ed i volontari cercano di farsi carico mantenendo un clima familiare e accogliente. Il Centro Sociale Baracca e il Centro di Ascolto operano in stretta collaborazione.

**Obiettivo: Accrescere le capacità di Accoglienza della Mensa**

<b>SITUAZIONE DI PARTENZA</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>SITUAZIONE FINALE</b>	<b>STRUMENTO DI RILEVAZIONE</b>
N. 2973 di tessere mensa distribuite (anno 2022).  N. 270 di tessere docce distribuite (anno 2022).	<i>N° tessere mensa e doccia erogate e rinnovate.</i>	Aumento del numero di tessere mensa distribuite (da 2973 a 3000).  Aumento del numero di tessere docce distribuite (da 270 a 300).	<i>Dati Osservatorio Caritas Diocesano.  Schede Caritas.  Sistema MIRODWEB.</i>

**Sede 3: CASA SOLIDARIETA' (cod. 180306)**

La Casa della Solidarietà San Paolino si inserisce all'interno del sistema di accoglienze del Comune di Firenze. La struttura è organizzata su quattro piani e prevede l'accoglienza di: 44 posti per donne e bambini, 24 posti per uomini soli e altri 20 per persone ultracinquantenni di ambo i sessi. La struttura prevede l'accoglienza su 365 giorni l'anno 24 ore su 24.

**Le persone accolte sono in carico al Servizio Sociale del Comune di Firenze** e vengono inserite con un progetto personalizzato condiviso con l'ospite stesso. Nella maggior parte dei casi l'obiettivo finale è il raggiungimento dell'autonomia della persona. Gli operatori operano secondo lo stile pedagogico, proprio di Caritas.

**Obiettivo: Accrescere le capacità di Accoglienza della Casa Solidarietà**

<b>SITUAZIONE DI PARTENZA</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>SITUAZIONE FINALE</b>	<b>STRUMENTO DI RILEVAZIONE</b>
<p>N. di persone accolte che hanno avuto accesso ad almeno uno dei servizi: 116 adulti e 29 minori (anno 2022).</p> <p>N. di percorsi di accompagnamento avviati: 110 (anno 2022).</p>	<p><i>N° di persone annualmente accolte e dimesse dalla struttura di accoglienza in relazione alle richieste di inserimento da parte dei servizi sociali.</i></p>	<p>Aumento del numero di persone accolte che hanno avuto accesso ad almeno uno dei servizi (da 145 a 160).</p> <p>Aumento di percorsi di accompagnamento avviati (da 110 a 150).</p>	<p><i>Dati Osservatorio Caritas Diocesano.</i></p> <p><i>Schede Caritas.</i></p>

**GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA' (GMO).** Il progetto vuole promuovere l'ulteriore obiettivo di contribuire alla crescita personale dei Volontari in qualità di "Giovani con minore opportunità" che, mediante il loro servizio, acquisiranno maggiore consapevolezza delle proprie risorse e del loro progetto di vita.

Per tale obiettivo il progetto propone i seguenti Obiettivi Specifici ai volontari con minori opportunità, ovvero:

1. Favorire l'inclusione sociale di giovani con minori opportunità, attraverso la valorizzazione della persona nella sua interezza
2. Promuovere processi di costruzione, di riconoscimento e di potenziamento delle risorse tecniche e personali, impiegandole in un percorso di cittadinanza attiva e pronta nel servizio alla Comunità locale

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

In generale, il giovane in servizio civile svolge un'attività di sostegno e supporto nei confronti dell'operatore e delle altre figure coinvolte nel progetto in un'ottica di affiancamento. Il giovane

che intende inserirsi presso le sedi del progetto può impegnare il proprio piano di impiego con diverse possibilità, sia sulla base delle specifiche esigenze della sede operativa, sia rispetto ai suoi più generali interessi.

<b>SEDE 1: CENTRO ASCOLTO cod. 180307</b>	
<b>AZIONE: ascolto e accompagnamento</b>	<b>Descrizione delle attività e del ruolo dei giovani in servizio civile</b>
<p><b>Attività 1.1:</b> Sportelli di Ascolto</p>	<p>Il giovane in servizio civile affianca gli operatori nelle attività quotidiane di ascolto; effettua l'accoglienza e assistenza telefonica secondo modalità e tempistiche concordate con gli operatori.</p> <p>Supporta l'operatore nella compilazione della scheda utente riportando i dati anagrafici e le problematiche/richieste emerse in fase di colloquio. Successivamente, effettua l'inserimento nel database informatico.</p> <p>È di supporto agli operatori nelle attività di riordino degli sportelli, dell'ufficio e dell'archivio cartaceo ed informatico.</p> <p>Partecipa da subito alla verifica giornaliera dei casi che si presentano agli sportelli.</p> <p>Condivide gli aggiornamenti che emergono ed approfondisce eventuali questioni inerenti la gestione dei singoli casi.</p> <p>Supporta gli operatori nell'aggiornamento delle schede relativamente alle decisioni emerse in equipe e a fine incontro sostiene gli operatori nell'aggiornamento del database informatico.</p> <p>A questo proposito partecipa allo specifico percorso formativo relativamente alle modalità di inserimento dei dati del C.d.A. e alle funzionalità del software in uso presso gli Sportelli.</p> <p>Partecipa ai momenti formativi condotti sui temi dell'immigrazione, della relazione d'aiuto, dell'ascolto attivo.</p>
<p><b>Attività 1.2:</b> Stesura percorsi di accompagnamento</p>	<p>Partecipa agli incontri di approfondimento sui temi dell'accompagnamento offrendo spunti di riflessione circa i possibili fruitori.</p> <p>Affianca l'operatore nella fase di ascolto il quale, proprio perché dedicato agli stranieri, spesso deve essere svolto utilizzando lingue straniere (inglese/francese) e, in base alle indicazioni condivise in equipe, supporta l'utente nella compilazione di pratiche, nel prendere contatti con i servizi e le realtà esterne e accompagna l'utente presso uffici e/o sportelli dedicati.</p>

**SEDE 2: CENTRO SOCIALE BARACCA cod. 180308**

<b>AZIONE: erogazione servizi essenziali</b>	<b>Descrizione delle attività e del ruolo dei giovani in servizio civile</b>
<b>Attività 2.1:</b> Servizio mensa	<p>Con riferimento ai servizi erogati ciascun giovane in servizio civile sosterrà gli operatori, nei due ambiti di intervento individuati: Servizio Mense, Servizio Docce.</p> <p>Con riferimento alla mensa il giovane in servizio civile supporta l'operatore incaricato per la gestione degli accessi e l'inserimento dei dati relativi all'utente nel database in uso agli sportelli.</p> <p>Partecipa ai momenti di formazione ed educazione all'uso del servizio nei confronti degli utenti.</p> <p>Partecipa al percorso formativo per la manipolazione dei generi alimentari e alle attività di accompagnamento alla spesa per le persone che vi accedono.</p> <p>Relativamente al Servizio Mense il giovane in SC sostiene l'operatore nella predisposizione della modulistica necessaria per l'assegnazione dei buoni mensa ed invia i dati relativi al n. e alle generalità dei fruitori ai vari operatori mensa. In base al piano di impiego stabilito con l'OLP partecipa alle attività di somministrazione dei pasti ed accoglienza degli utenti delle mense.</p>
<b>Attività 2.2:</b> Servizio docce	<p>Con riferimento al servizio Docce il giovane in servizio civile aggiorna il programma informatico sul numero di buoni distribuiti ed usati e sostiene l'operatore del servizio nelle attività di gestione ordinaria degli accessi.</p>

**SEDE 3: CASA SOLIDARIETA' cod. 180306**

<b>AZIONE: accoglienza e percorsi per l'autonomia</b>	<b>Descrizione delle attività e del ruolo dei giovani in servizio civile</b>
<b>Attività 3.1:</b> Accoglienza	<p>Con riferimento al servizio di accoglienza il giovane in servizio civile procede con una prima conoscenza delle persone in difficoltà attraverso la partecipazione ai colloqui individualizzati e partecipazione stabile alle riunioni di equipe.</p> <p>Affianca e sostiene gli operatori qualificati nell'attività di inserimento delle persone che si presentano e, in un secondo momento, il giovane svolge le attività in autonomia con la supervisione di un operatore qualificato.</p>

<b>Attività 3.2:</b> Stesura percorsi di accompagnamento	Partecipa agli incontri di approfondimento sui temi dell'accompagnamento offrendo spunti di riflessione circa i possibili fruitori. Affianca l'operatore nella fase di ascolto il quale, proprio perché dedicato agli stranieri, spesso deve essere svolto utilizzando lingue straniere (inglese/francese) e, in base alle indicazioni condivise in equipe, supporta l'utente nella compilazione di pratiche, nel prendere contatti con i servizi e le realtà esterne e accompagna l'utente presso uffici e/o sportelli dedicati.
---	--

**ATTIVITA' DA REMOTO:** si prevede che alcune delle attività potranno essere realizzate non nelle sedi di attuazione del progetto **"Al passo degli ultimi\_Firenze"**, ma da remoto e le stesse non potranno superare il 30% delle ore totali di attività dei volontari.

**GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA' (GMO).** Il progetto: **"Al passo degli ultimi\_Firenze"** vuole promuovere l'ulteriore obiettivo di contribuire alla crescita personale dei Volontari in qualità di "Giovani con minore opportunità" che, mediante il loro servizio, acquisiranno maggiore consapevolezza delle proprie risorse e del loro progetto di vita.

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

180306	CASA SOLIDARIETA'	Firenze	FIRENZE	VIA DEL PORCELLANA, 30	50123
180307	CENTRO ASCOLTO	Firenze	FIRENZE	VIA FAENTINA, 32	50133
180308	CENTRO SOCIALE BARACCA	Firenze	FIRENZE	VIA GIUSEPPE PIETRI, 1	50127

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**  
 numero posti: con vitto e alloggio 0, senza vitto e alloggio 12, con solo vitto 0

**EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Partecipazione al percorso formativo previsto a livello diocesano e ai corsi di formazione residenziali che, a seconda dei progetti approvati e finanziati dal Dipartimento per le Politiche giovanili e il Servizio Civile Universale, potranno essere organizzati anche d'intesa con altre Caritas diocesane della stessa regione, anche fuori dal comune e della provincia ove si svolge il proprio progetto, in date e luoghi che verranno comunicati al Dipartimento prima dell'avvio del progetto.

Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile con la Caritas diocesana e/o le sedi di attuazione svolti su base periodica (quindicinale-mensile) e previsti a metà e a fine servizio con momenti residenziali in date e luoghi che verranno tempestivamente comunicati al Dipartimento.

Partecipazione al monitoraggio periodico, con la compilazione obbligatoria di questionari on-line (al 1°, al 4° e al 12° mese di servizio).



Disponibilità alla partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio anche se svolti di sabato e di domenica o in altri giorni festivi (con successivo recupero)

*Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di eventi di formazione, aggiornamento e sensibilizzazione (es. 12 marzo: incontro nazionale giovani in servizio civile, 15 dicembre giornata nazionale del servizio civile).*

giorni di servizio settimanali ed orario: sistema Helios

**Modalità**

Monte Ore Annuo

**N° Ore Di Servizio Settimanale**

20

**N° Ore Annuo**

1145

**N° Giorni di Servizio Settimanali**

5

**CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

**Eventuali crediti formativi riconosciuti**

No

**Specifica eventuali crediti formativi riconosciuti**

**Eventuali tirocini riconosciuti**

No

**Specifica eventuali tirocini riconosciuti**

**Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio**

Attestato specifico da ente terzo

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

<https://www.caritas.it/come-si-accede-ai-progetti-di-servizio-civile-della-caritas-italiana/>

**FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

**Durata(ore)**

42

**Sede di realizzazione Formazione Generale**

CARITAS FIRENZE – VIA CORELLI 85 – 50127 FIRENZE

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

**Durata(ore)**

72

**Modalità di erogazione**

70% - 30%

Entro il 90° giorno Entro il terz'ultimo mese

50 - 22

**Sede di realizzazione Formazione Specifica**

La sede di realizzazione della formazione specifica coincide con la sede di attuazione del progetto

La formazione è effettuata in proprio, presso l'Ente, con formatori dell'Ente.

Questo aspetto viene curato in collaborazione con le sedi di attuazione del progetto ed ha come obiettivo un positivo inserimento nel contesto di servizio in modo da garantire la tutela sia dei volontari in servizio civile che dell'utente dello stesso servizio.

Si utilizzeranno tecniche e metodologie diverse a seconda degli argomenti e del numero dei partecipanti:

- lezioni frontali,

- giochi di ruolo,
- lavori personali e di gruppo,
- incontro e confronto con “testimoni”,
- incontri di gruppo per favorire lo scambio, la rielaborazione dell’esperienza di servizio.

Nella sede di servizio la formazione specifica sarà anche approfondita attraverso la metodologia dell’“imparare facendo” (la formazione sul campo) che permetterà agli operatori locali di progetto e ai formatori specifici la trasmissione di competenze anche attraverso l’esplicazione di pratiche operative e condivisione della quotidianità del servizio.

**I formatori specifici faranno altresì riferimento alle tecniche ed alle metodologie di realizzazione della formazione generale previste nel sistema di formazione verificato dal Dipartimento per le Politiche Giovanili e per il Servizio Civile Universale in sede di accreditamento.**

*1) Moduli della formazione specifica e loro contenuti con l’indicazione della durata di ciascun modulo (\*)*

La formazione specifica viene curata in collaborazione con le sedi operative del progetto ed ha come obiettivo un positivo inserimento nel contesto di servizio anche attraverso la partecipazione a momenti di staff degli operatori del centro e di Caritas Diocesana in modo da garantire la tutela sia dei volontari in servizio civile che dell’utente dello stesso servizio.

Attraverso la formazione specifica i volontari possono acquisire specifiche competenze “attraverso l’imparare facendo”, a fianco di persone in grado di trasmettere il loro “saper fare “nell’attività quotidiana svolta insieme.

Ulteriore obiettivo è quello di far crescere i operatori volontari in esperienza e capacità, valorizzando al massimo le risorse personali di ognuno.

Questi i moduli e relativi contenuti su cui verte la formazione specifica, che riguardano la componente di lavoro educativo, sociale, di relazione con i beneficiari del progetto e con il territorio.

<b>Moduli</b>	<b>Contenuti Formazione Specifica</b>	<b>Durata</b>	<b>Formatore</b>	<b>Attività di progetto a cui si riferiscono i contenuti</b>
<b>MODULO 1</b> <i>Aumentare la capacità di ascoltare i bisogni dell’utenza che sta crescendo in termini numerici e</i>	Le metodologie di lavoro sociale e il lavoro per progetti, lavoro di equipe e di gruppo, interazione e sinergie	4 ore	<b>Caterina Nannelli</b>	<b>Attività 1.1:</b> Sportelli di Ascolto <b>Attività 2.1:</b> Servizio mensa <b>Attività 2.2:</b> Servizio docce <b>Attività 3.1:</b>

<i>qualitativi, riorganizzando i servizi in rete, e attivando procedure di aiuto condivise in rete con i servizi pubblici e gli attori del privato sociale dei territori.</i>				Accoglienza
	La relazione d'aiuto e metodologie di ascolto	4 ore	<b>Caterina Nannelli</b>	<b>Attività 1.1:</b> Sportelli di Ascolto <b>Attività 3.1:</b> Accoglienza
	La rete dei servizi sociosanitari del territorio	4 ore	<b>Caterina Nannelli</b>	<b>Attività 1.1:</b> Sportelli di Ascolto <b>Attività 2.1:</b> Servizio mensa <b>Attività 2.2:</b> Servizio docce
	Progettare interventi personalizzati e impostare una metodologia condivisa con i servizi	4 ore	<b>Caterina Nannelli</b>	<b>Attività 1.2:</b> Stesura percorsi di accompagnamento
<b>TOTALE ORE MODULO 1: 16 ore</b>				
<b>MODULO 2</b> <i>Promuovere l'attivazione di percorsi personalizzati integrati e condivisi con la rete dei servizi pubblici e del privato sociale di orientamento, proposta e accompagnamento per indicare, progettare e sostenere la costruzione di un futuro per le persone che ci interpellano a partire dai bisogni espressi.</i>	La rete dei servizi pubblici e del privato sociale convenzionato: organizzazione dei servizi socio-sanitari	4 ore	<b>Marzio Mori</b>	<b>Attività 3.1:</b> Accoglienza <b>Attività 2.1:</b> Servizio mensa <b>Attività 2.2:</b> Servizio docce
	La rete dei servizi al lavoro	4 ore	<b>Marzio Mori</b>	<b>Attività 1.1:</b> Sportelli di Ascolto
	Progettare interventi in linea con la programmazione sociale e socio-sanitaria di regioni e enti pubblici locali	4 ore	<b>Marzio Mori</b>	<b>Attività 3.2:</b> Stesura percorsi di accompagnamento
	Pratiche di inserimento lavorativo e inclusione sociale: segretariato sociale, l'orientamento, accompagnamento e inserimento lavorativo	4 ore	<b>Marzio Mori</b>	<b>Attività 3.2:</b> Stesura percorsi di accompagnamento
	Pratiche abitative e	4 ore	<b>Marzio</b>	<b>Attività 3.2:</b>

	di accoglienza: politiche di edilizia popolare, diritto alla casa e diritti di cittadinanza		<b>Mori</b>	Stesura percorsi di accompagnamento
<b>TOTALE ORE MODULO 2: 20 ore</b>				
<b>MODULO 3</b> <i>Compilazione delle schede telematiche standard di ascolto e recupero di dati quantitativi e qualitativi per la redazione del rapporto annuale accoglienza Caritas Firenze.</i>	I Centri di Ascolto, metodologie, strumenti, compilazione di schede individuali e relazioni sociali	4 ore	<b>Giovanna Grigioni</b>	<b>Attività 1.1:</b> Sportelli di Ascolto <b>Attività 3.1:</b> Accoglienza
	Osservatori e monitoraggio dei fenomeni sociali	4 ore	<b>Giovanna Grigioni</b>	<b>Attività 3.2:</b> Stesura percorsi di accompagnamento
	Cenni sulla rilevazione sociologica, monitoraggio e valutazione	4 ore	<b>Giovanna Grigioni</b>	<b>Attività 3.2:</b> Stesura percorsi di accompagnamento
	Analisi dei dati e reportistica, modalità di ripianificazione degli interventi	4 ore	<b>Giovanna Grigioni</b>	<b>Attività 3.1:</b> Accoglienza
<b>TOTALE ORE MODULO 3: 16 ore</b>				
<b>MODULO 4</b> <i>Accompagnamento verso la fuoriuscita da situazioni di povertà e disagio</i>	Approfondimento su Disagio sociale e devianza	4 ore	<b>Marzio Mori</b>	<b>Attività 3.2:</b> Stesura percorsi di accompagnamento
	Approfondimento sugli interventi rivolti alle persone in condizione di ludopatia	4 ore	<b>Marzio Mori</b>	<b>Attività 3.2:</b> Stesura percorsi di accompagnamento
	L'attività di inserimento lavorativo: fasi di realizzazione e strumenti operativi	4 ore	<b>Marzio Mori</b>	<b>Attività 3.2:</b> Stesura percorsi di accompagnamento
<b>TOTALE ORE MODULO 4: 12 ore</b>				
<b>MODULO 5</b> <b>CORSO DI INFORMAZIONE FORMAZIONE BASE sui rischi connessi</b>	<b>Parte generale</b> Concetti di rischio (differenza tra rischio e pericolo, individuazione dei pericoli e valutazione del	4 ore	<b>Beatrice Dall'Olio</b>	

<p><b>all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile</b></p>	<p>rischio)  Danno (malattie professionali e infortuni professionali)  Prevenzione (l'organizzazione aziendale, il ruolo del medico del lavoro, obblighi e doveri del datore di lavoro e dei lavoratori)  Protezione (il concetto di rischio residuo, i dispositivi di protezione individuali, obblighi e doveri del datore di lavoro e dei lavoratori)  Organizzazione della prevenzione aziendale  Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali  Organi di vigilanza, controllo e assistenza.</p>		
<p><b>CORSO DI INFORMAZIONE FORMAZIONE BASE sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile</b></p>	<p><b>Parte specifica</b>  Rischi e infortuni specifici in generale e normati, cadute dall'alto, nebbie, olio, fumi, vapori, polveri, rischi cancerogeni, rischi biologici, vibrazioni, radiazioni, videoterminali, movimentazione merci (apparecchi di sollevamento,</p>	<p>4 ore</p>	<p><b>Beatrice Dall'Olio</b></p>

	mezzi di trasporto), altri rischi. Rischi specifici: meccanici in generale, elettrici in generale, macchine, attrezzature, rischi da esplosione, rischi chimici etichettatura, rischi fisici, rumore microclima e illuminazione, DPI e organizzazione del lavoro, ambienti di lavoro, stress lavoro correlato, movimentazione manuale dei carichi, segnaletica, emergenze, le procedure esodo incendi, procedure organizzative per il primo soccorso, incendi e infortuni mancati.		
		<b>TOTALE ORE MODULO 5: 8 ore</b>	
<b>TOTALE ORE FORMAZIONE SPECIFICA 72 ore</b>			

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

Percorsi di inclusione Area metropolitana Firenze

**OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:**

sistema Helios

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

sistema Helios

**DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE AGGIUNTIVE**

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**



**GMO*****Categoria di Minore Opportunità***

Difficoltà Economiche

***Tipo Disabilità***

<b>N. Posti GMO</b>	<b>%GMO</b>
3	25

***Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia di minore opportunità individuata***

certificazione

***Specifica documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia di minore opportunità individuata***

CERTIFICAZIONE ISEE FINO A 15.000 €

**Eventuale assicurazione integrativa che l'ente intende stipulare per tutelare i giovani dai rischi**

No

**Azioni di informazione e sensibilizzazione che l'ente intende adottare al fine di intercettare i giovani con minori opportunità e di favorirne la partecipazione**

L'ente intende raggiungere i giovani con DIFFICOLTA' ECONOMICHE presenti sul territorio interessato dal presente progetto al fine di presentare loro il bando di servizio civile, il programma e il progetto promosso dall'ente e le relative attività, per incentivarne la partecipazione. Per questo, oltre a prevedere un'attività di informazione standard come previsto dal programma in cui questo progetto è inserito, si attiverà una promozione mirata sui giovani con DIFFICOLTA' ECONOMICHE. Tramite Informagiovani, Centri di aggregazione, Centri per l'impiego, CAF e patronati del territorio, l'ente promuoverà una specifica comunicazione rivolta ai giovani potenzialmente ricadenti nella categoria di coloro che sono in svantaggiata condizione economica. Grazie alla collaborazione con gli operatori dei centri suddetti, titolari del trattamento dei dati personali dei giovani iscritti, sarà possibile identificare il target degli interessati, ai quali verrà fatto un invito ad hoc attraverso invio di newsletter ed e-mail. Volantini promozionali verranno distribuiti presso le sedi dei centri sopra menzionati, insieme ai riferimenti dell'Ufficio Servizio Civile dell'ente. Verrà inoltre attivato un canale informativo specifico rivolto ai giovani che si trovano in condizioni economiche svantaggiate e precarie, attraverso dell'Ufficio Servizio Civile dell'ente. Grazie alla collaborazione con altri soggetti del territorio, a partire dalla Caritas Diocesana di Firenze, verranno inoltre organizzati momenti promozionali in cui verranno presentati bando e progetti di servizio civile dell'ente coinvolgendo il maggior numero di soggetti potenzialmente interessati. Attraverso i social e gli strumenti web a disposizione dell'ente verranno promossi online i progetti destinati ai giovani con difficoltà economiche, in particolare attraverso la targettizzazione sui social.

**Indicazione delle ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali**

Le ulteriori risorse strumentali volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità che verranno messe a disposizione saranno le seguenti: - Attrezzature informatiche (n°1 Postazione PC con stampante e scanner dedicata agli operatori volontari delle sedi in cui sono previste le minori opportunità); Le ulteriori risorse umane volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità che verranno messe a disposizione saranno le seguenti: - assieme all'OLP, l'équipe che coordina il progetto avrà cura di accompagnare il giovane e orientarlo verso eventuali opportunità di sostegno economico e/o corsi utili a far acquisire competenze professionali, anche attraverso la misura aggiuntiva del Tutoraggio prevista dal presente progetto.

**TUTORAGGIO**

Mesi Previsti Tutoraggio	Giorni Previsti Tutoraggio	N° ore collettive	N° ore individuali	Tot ore
3		14	7	21

**Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione**

Il tutoraggio sarà così svolto: Primo colloquio di conoscenza individuale di 1 h al 10° mese di servizio Due incontri di gruppo di 5 h al 10° mese di servizio Due incontri di gruppo di 5 h al 11° mese di servizio Attività individuali di 2 h al 11° mese di servizio Un incontro di gruppo di 4 h al 12° mese di servizio Affiancamento pratico con accompagnamento individuale presso realtà sociali e lavorative del territorio per 3 h al 12° mese di servizio Colloquio finale individuale di 1 h al 12° mese di servizio Per un Totale di 21 h, di cui 7 individuali.

**Attività obbligatorie**

L'obiettivo dell'azione di tutoraggio degli operatori volontari del servizio civile è quello di consentire loro di elaborare le esperienze di servizio e analizzare le competenze sviluppate durante il percorso al fine di considerarne la spendibilità nel mercato del lavoro. Particolare attenzione sarà rivolta non solo alle competenze tecniche, ma anche alle competenze trasversali



(Life Skills, Soft Skills ed e-Skills). Durante i colloqui e le attività individuali si prevede di approfondire la conoscenza degli operatori volontari e delle loro aspettative rispetto al percorso di tutoraggio (primo colloquio). Per facilitare i partecipanti all'individuazione delle conoscenze e delle competenze acquisite durante il percorso, in continuità rispetto ai percorsi formativi e professionali pregressi, verranno organizzati momenti di autovalutazione finalizzati al percorso di certificazione delle competenze. Per tutti gli operatori volontari che partecipano al progetto è previsto il rilascio delle Certificazioni delle Competenze da parte della Regione Toscana (cfr. voce 12). I servizi IVC sono orientati alla valorizzazione e alla messa in trasparenza delle competenze degli individui, nell'ambito dei percorsi di apprendimento di tipo formale, non formale e informale in relazione ai diversi sistemi di istruzione e formazione, al sistema dei servizi per l'impiego ed al sistema delle imprese e devono rispondere anche all'esigenza di correlazione e standardizzazione in riferimento agli standard professionali relativi alle Figure professionali e alle singole Unità di Competenza che compongono il Repertorio Regionale delle Figure Professionali; Il servizio è articolato in tre fasi: 1. identificazione: fase finalizzata a individuare e mettere in trasparenza le competenze della persona riconducibili a una o più qualificazioni; 2. valutazione: fase finalizzata all'accertamento del possesso delle competenze riconducibili a una o più qualificazioni; 3. attestazione: fase finalizzata al rilascio di documenti di validazione o certificati che documentano le competenze individuate e validate o certificate riconducibili a una o più qualificazioni. Seguirà un accompagnamento personalizzato in alcune realtà sociali e lavorative a loro affini come prova di esperienza sul campo. L'ultimo incontro di verifica sarà finalizzato a elaborare l'esperienza (secondo colloquio) e a valutare i possibili orizzonti futuri. Durante i cinque incontri di gruppo si prevede di conseguire i seguenti moduli: 1. Modulo "conosci te stesso" (4 ore) Contenuti e attività per conoscere le "Life Skills: - le competenze per la vita" e le Soft Skills - le competenze per il lavoro"; - focus sulla gestione delle emozioni e sentimenti. 2. Modulo "CV" (3 ore): accompagnare i partecipanti nella redazione del proprio curriculum vitae (anche in versione europea/Cv in inglese). Si prevede di affrontare tematiche più innovative come, ad esempio, la produzione del video CV, l'uso di APP per la produzione del proprio CV e del suo invio, la redazione della lettera di presentazione e lo YouthPass. 3. Modulo "colloquio" (4 ore): aumentare le competenze comunicative anche attraverso la simulazione di colloqui di selezione sia individuali che di gruppo. 4. Modulo "contratti" (3 ore): aumentare la conoscenza relativa al fare impresa e al fare cooperativa; nozioni di base delle diverse tipologie di contratti (diritti e doveri dei lavoratori), con una particolare attenzione anche al mondo del terzo settore. 5. Modulo "Web (e-skills) e informazione consapevole" (3 ore): migliorare la consapevolezza dei partecipanti rispetto all'importanza della cura della propria web reputation e all'uso della stessa come strumento per la ricerca del lavoro (es: utilizzo LinkedIn); aumentare le competenze relative alla ricerca attiva del lavoro anche attraverso alcune pagine istituzionali (Lavoro per Te, ClickLavoro, ...) al fine di accrescere la conoscenza dei Servizi per il lavoro e dei Centri per l'Impiego.

### **Attività Opzionali**

Si

### **Specifiche attività opzionali**

Al fine di accompagnare i beneficiari nella ricerca attiva del lavoro si prevede di realizzare momenti di incontro e di visita del Centro per l'Impiego di riferimento affinché possano iscriversi e dichiarare la propria disponibilità al lavoro. Nel caso di partecipazione al progetto di giovani con minori opportunità (bassa scolarizzazione) verranno messe in campo ore supplementari allo scopo di offrire loro prospettive future in chiave formativa per consentirgli di aumentare il proprio bagaglio esperienziale e ampliare il ventaglio delle possibilità occupazionali. In particolare si realizzerà un modulo ad hoc di almeno 2 ore sulle opportunità formative offerte dal territorio, sulle modalità di accesso ad esse e sugli strumenti per la loro individuazione. Inoltre gli incontri individuali verranno ampliati per consentire un affiancamento nella scelta di eventuali percorsi formativi e di accompagnamento nell'individuazione di quelli maggiormente utili per i singoli operatori volontari.