



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

Sostegno al bisogno 2017: il servizio civile a Milano

SETTORE e Area di Intervento:

Assistenza - A06 Disabili

OBIETTIVI DEL PROGETTO

7.1 OBIETTIVI GENERALI

La realizzazione del progetto si pone i seguenti obiettivi generali:

- promuovere la qualità e lo sviluppo delle politiche giovanili attraverso la diffusione del servizio civile.
- diffondere buone prassi per la gestione dei volontari nelle sedi, promuovendo un atteggiamento attivo e propositivo tra gli operatori degli enti coinvolti.
- coordinare le sedi nel raggiungimento di una serie di finalità legate allo sviluppo dei servizi forniti alla comunità locale.

In sintesi, il progetto si propone l'innalzamento di standard di qualità, sia nell'erogazione di prestazioni all'utenza, sia nella gestione del servizio civile.

7.2 OBIETTIVI SPECIFICI RELATIVI ALLO SVILUPPO DI POLITICHE GIOVANILI

Gli obiettivi specifici del progetto relativi allo sviluppo di politiche giovanili sono:

DIFFUSIONE FRA I VOLONTARI DI UN ATTEGGIAMENTO DI CITTADINANZA ATTIVA

L'esperienza del servizio civile rappresenta per le giovani generazioni un'opportunità formativa unica nel suo genere, non limitata alla fornitura di strumenti spendibili successivamente nel mondo del lavoro, ma progettata fin da subito come momento di educazione alla cittadinanza attiva, alla solidarietà e al volontariato; come occasione per conoscere la città e i suoi complessi apparati da un'ottica inusuale: non di fruitore dei servizi, bensì di erogatore degli stessi.

DIFFUSIONE FRA I VOLONTARI DI CONOSCENZE PROFESSIONALI E CAPACITÀ D'INSERIMENTO IN SITUAZIONI DI LAVORO

Lo svolgimento del servizio civile consente al volontario un più agevole inserimento nel mondo del lavoro. L'esperienza del training on the job consente al volontario di acquisire:

- un'effettiva esperienza di conoscenze tecniche maturate durante lo svolgimento di percorsi di formazione teorici;
- capacità di strutturare relazioni sociali complesse acquisite mediante una lunga permanenza in un concreto ambito lavorativo.

7.3 OBIETTIVI SPECIFICI RELATIVI ALLO SVILUPPO DELLE BUONE PRASSI

Gli obiettivi specifici del progetto relativi allo sviluppo delle buone prassi sono:

INTRODUZIONE NEI PROCESSI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI FORME D'INNOVAZIONE E CREATIVITA'

Inserire elementi innovativi nei servizi resi alla cittadinanza impiegando una risorsa umana che, per le sue caratteristiche (giovane età, alto livello di formazione, forte motivazione etica e ideale) potrà introdurre elementi di creatività e originalità.

Perseguire tale obiettivo significa:

- creare un circuito virtuoso. Lavorare in rete favorisce la diffusione di buone pratiche e rafforza le relazioni fra le sedi che rappresentano la base della rete stessa;
- incrementare la capacità della rete di rendere maggiormente cooperativo lo svolgimento della fase di progettazione, realizzazione e monitoraggio del progetto attraverso l'attivazione di momenti di scambio fra le figure coinvolte nel progetto di servizio civile;
- orientare il sistema di gestione del progetto sulle esigenze di crescita dei volontari e dei destinatari dei servizi erogati dalle sedi di servizio, comprendendo le loro necessità presenti e future, rispettare i requisiti richiesti ed auspicati e puntare a superare le loro stesse aspettative;
- attuare un approccio di gestione organizzativa dei progetti basato sui processi per rendere possibile una visione d'insieme delle attività, considerando che la comprensione e la gestione di un sistema di processi interconnessi finalizzati ad ottenere determinati obiettivi contribuisce all'efficienza ed all'efficacia dell'organizzazione;
- prestare attenzione ai processi di leadership e di coinvolgimento del personale per stabilire unità d'intenti e di indirizzi e favorire la partecipazione nella definizione e nel perseguimento degli obiettivi stabiliti. Le persone, infatti, costituiscono l'essenza della rete ed il loro pieno coinvolgimento consente di mettere le loro abilità al servizio dell'organizzazione stessa;
- realizzare il miglioramento continuo di processi e prestazioni offerte, come obiettivo permanente e diffuso.

7.4. OBIETTIVI SPECIFICI DELLA SEDE DI SERVIZIO

Il contributo dei volontari del servizio civile risulta fondamentale sia per mantenere l'attuale livello dei servizi, sia per accrescere in quantità e qualità le prestazioni offerte alla comunità locale.

Gli obiettivi che si intendono perseguire, anche utilizzando l'apporto dei volontari riguardano due aspetti fondamentali:

- miglioramento quantitativo dei servizi esistenti;
- miglioramento qualitativo dei servizi esistenti.

Il miglioramento dei servizi può esprimersi sotto forma di un miglioramento qualitativo dei servizi e dalla possibilità di introdurre, anche grazie all'impiego dei volontari, nuovi servizi e prestazioni che non sono attualmente presenti.

Ciascun volontario potrà contribuire ad incrementare la quantità o la qualità dei servizi offerti affiancandosi all'attività degli operatori, oppure, dopo un periodo di formazione e con la costante supervisione dell'operatore locale di progetto, occupandosi di attività non svolte da altro personale.

Di seguito sono analiticamente esplicitati gli obiettivi previsti per ogni servizio erogato all'interno del quale il volontario sarà coinvolto:

Relativamente all'area anziani sono previsti, in linea generale, i seguenti obiettivi:

- Favorire la migliore permanenza nell'abitazione anche a persone con problemi di autonomia e autosufficienza, evitando o ritardando l'istituzionalizzazione;
- Prevenire possibili situazioni di disagio e di depressione;
- Supportare più efficacemente il nucleo familiare di appartenenza;
- Rilevare con maggiore tempestività i bisogni dell'anziano al domicilio;
- Fornire maggiori occasioni di animazione, di socializzazione e di prevenzione del disagio sociale;
- Favorire e facilitare l'accesso ai servizi.

Relativamente all'area minori e giovani sono previsti, in linea generale, i seguenti obiettivi:

- Sviluppare progetti individuali mirati ad analizzare i bisogni e a strutturare risposte adeguate;
- Prevenire con più efficacia il rischio del disagio sociale;
- Fornire occasioni di socializzazione e animazione;
- Contrastare la marginalità sociale;
- Facilitare l'accesso ai servizi.

Relativamente all'area disabili sono previsti, in linea generale, i seguenti obiettivi:

- Sviluppare progetti individuali mirati ad analizzare i bisogni e a strutturare risposte adeguate;
- Fornire attività di assistenza più efficaci;
- Fornire maggiori occasioni di socializzazione e animazione;
- Favorire una più efficace integrazione socio-culturale;
- Migliorare i livelli di autonomia;
- Fornire un maggiore sostegno alla famiglia;
- Favorire l'acquisizione di interessi e capacità espressive e occupazionali;
- Attivare percorsi di integrazione sociale;
- Facilitare l'accesso ai servizi.

Relativamente all'area emarginazione e disagio sono previsti, in linea generale, i seguenti obiettivi:

- Promuovere l'autonomia, l'integrazione sociale e la solidarietà;
- Favorire la riduzione del rischio di emarginazione sociale;
- Contribuire alla rilevazione tempestiva dei bisogni e all'attivazione di interventi di urgenza;
- Favorire l'accesso ai servizi.

Qui di seguito sono analiticamente esplicitati, per ogni sede di servizio, gli obiettivi previsti per ogni servizio erogato all'interno del quale il volontario sarà coinvolto.

1. SOSTEGNO AL BISOGNO (sede 91375; sede 126248; sede 131902)

a) CDD via Sant'Elembaro, 4 (sede 91375)

1) RELAZIONE CON L'UTENTE DISABILE

Si prevede di potenziare talune attività, in particolare quelle rivolte agli ospiti con maggiori compromissioni, in modo da permettere agli stessi di fruire meglio delle opportunità ricreative e di socializzazione previste per la generalità degli ospiti.

Si stima di poter dedicare circa 300 ore annue in più al raggiungimento di questi obiettivi.

L'obiettivo è incrementare il rapporto standard operatore/utente che si attesta mediamente su 1/3 per garantire l'erogazione di servizi minimi di assistenza (supporto al pasto, accompagnamento in attività esterne, ecc.).

Si stima di poter dedicare circa 600 ore annue in più al raggiungimento di questi obiettivi.

Si prevede di incrementare il numero di disabili che partecipano ai soggiorni di sollievo in località turistiche.

Si stima di poter dedicare circa 300 ore annue in più al raggiungimento di questi obiettivi.

b) CDD via Da Novate, 4 (sede 126248)

1) RELAZIONE CON L'UTENTE DISABILE

Si stima di poter dedicare circa 300 ore per interventi volti alla socializzazione degli ospiti attraverso l'attivazione e l'incremento di attività di tipo laboratoriale. La presenza del volontario consentirà di rendere il servizio personalizzato al fine di rendere più fruibile dagli ospiti le attività stesse.

Grazie al volontario sarà possibile dedicare circa 600 ore per accompagnare e assistere gli ospiti durante le operazioni quotidiane e ordinarie (pasto, uscite nel territorio, brevi spostamenti, ecc.)

Queste attività pratiche promuoveranno positivamente anche le relazioni tra utente e volontario.

Ulteriore obiettivo è la possibilità di estendere a un numero maggiore di utenti la fruibilità di alcuni servizi, in particolar modo l'accesso ai soggiorni di sollievo: si stima di dedicare circa 300 ore per questo obiettivo.

c) CDD via Da Noale, 1 (sede 131902)

1) RELAZIONE CON L'UTENTE DISABILE

I centri diurni si pongono come finalità principale l'integrazione dell'utenza disabile che rischia, a causa delle proprie compromissioni psico-fisiche, l'isolamento. A tal fine attiva interventi di recupero attraverso attività ricreative quali laboratori e semplice sostegno e affiancamento nelle azioni quotidiane che, grazie alla presenza del volontario, potranno essere incrementate e personalizzate.

Si stima di dedicare circa

350 ore per attività di socializzazione e supporto durante i laboratori e i momenti ricreativi;

500 ore al supporto/accompagnamento dell'utente disabile all'interno del Centro, ma anche all'esterno per momenti di integrazione nel territorio;

350 ore per migliorare il servizio previsto, erogato in merito ai soggiorni di sollievo in località turistiche.

2. NO BARRIERE ALLA COMUNICAZIONE (sede 91193)

Obiettivi che si pone il progetto sono l'abbattimento delle barriere alla comunicazione e la facilitazione dell'accesso delle persone sorde ai servizi.

Obiettivi del servizio sono:

- l'analisi del bisogno e risposta ad esso, servizio di informazione e di orientamento ai servizi, servizio ponte (l'operatore funge da "ponte" tra l'utente e tutti quei servizi fruibili solo tramite telefono quali ad esempio call center, numeri verdi, prenotazioni CUP etc.); servizio di consulenza legale su appuntamento;
- attività di accompagnamento degli utenti con disabilità uditiva ai servizi - sia pubblici che privati - e nelle attività di vita quotidiana, ossia in tutte quelle situazioni in cui gli utenti riscontrino la necessità del supporto di un interprete LIS relativi ai seguenti ambiti, che si intendono nelle loro necessità primarie:
 - Accesso ai servizi comunali
 - Abitare
 - Lavoro
 - Sanità
 - Scuola (dall'asilo nido alla secondaria di secondo grado)
 - Servizi legali/ notarili
- attività di interpretariato in occasione degli incontri del Tavolo permanente della disabilità, di gruppi tecnici di lavoro ad esso correlati, di convegni ed iniziative istituzionali previsti e richiesti dall'Amministrazione Comunale, servizio di sottotitolatura quando richiesto dall'Amministrazione
- promozione e organizzazione di attività culturali e attività di sensibilizzazione, individuate e condivise con gli stakeholders di riferimento. In particolare tali attività si possono concretizzare nell'organizzazione di serate ed incontri sul territorio, ovvero con attività di aggregazione e condivisione, attività pomeridiane per i bambini, uscite sul territorio e visite culturali guidate
- gestione della App dedicata.

1) ACCOGLIENZA DELL'UTENZA E ATTIVITA' DI BACK OFFICE

L'obiettivo è dedicare 600 ore annue per queste attività:

- Affiancamento e potenziamento delle capacità e competenze dell'Ufficio dedicato ai servizi per le persone sorde del Comune di Milano nella documentazione di processo e di risultato del servizio in gestione diretta e indiretta dell'Ufficio dedicato
- Affiancamento agli operatori nelle azioni di conoscenza e accoglienza dell'utenza che si rivolge al servizio
- Supporto all'espletamento delle pratiche burocratiche, compilazioni e possibili accompagnamenti

L'obiettivo è dedicare 600 ore annue per queste attività:

- Supporto per la gestione organizzativa quotidiana dell'Ufficio dedicato ai servizi per le persone sorde anche attraverso azioni di accoglienza dei destinatari e beneficiari del servizio
- Registrazione interventi di vario tipo su supporto informatico fornito dall'Amministrazione
- Rilevazione statistica periodica specifica ed eventuale elaborazione dati e informazioni
- Collaborazione alla stesura di report di attività dell'Ufficio dedicato ai servizi per le persone sorde

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

8.3 RUOLO ED ATTIVITÀ PREVISTE PER I VOLONTARI NELL'AMBITO DEL PROGETTO

Di seguito sono esplicitate, per ogni sede di attuazione del progetto e in relazione all'area di intervento, la descrizione del ruolo e delle attività previste per ciascuno dei volontari richiesti a seconda dei relativi servizi.

1. SOSTEGNO AL BISOGNO (sede 91375; sede 126248; sede 131902)

a) CDD via Sant'Elembardo, 4 (sede 91375)

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'Olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

1) RELAZIONE CON L'UTENTE DISABILE

Il volontario supporterà il personale nelle attività in diretto rapporto con l'utenza: aiuto durante l'erogazione del pasto, accompagnamento fuori dalla struttura per attività in strutture esterne (calcio, golf, nuoto), accompagnamento durante le gite, ecc. Il volontario seguirà gli utenti anche nello svolgimento di piccole attività sportive in palestra.

Affiancherà gli operatori nelle attività interne ed esterne al fine di ampliare la rete relazionale dell'utente, per il raggiungimento degli obiettivi del progetto educativo individuale.

Con l'aiuto del volontariato si prevedono quindi ulteriori attività ricreative pomeridiane, (giochi di gruppo, redazione del giornalino, visione di brevi filmati video, animazione teatrale, ecc.), che completano le attività educative, creando nuove opportunità di crescita e potenziamento delle risorse dell'utente. Il volontario collaborerà nella programmazione, preparazione e conduzione delle attività.

Accompagnerà, se necessario, gli utenti nei soggiorni in località turistiche, garantendo il proprio supporto durante la giornata, affiancando i disabili nelle attività ricreative, ma anche durante i pasti.

b) CDD via Da Novate, 4 (sede 126248)

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'Olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

1) RELAZIONE CON L'UTENTE DISABILE

Il volontario supporterà il personale nel rapporto con l'utenza. In particolare:

- affiancamento e sostegno durante l'erogazione del pasto
- accompagnamento fuori dalla struttura per attività esterne (calcio, golf, nuoto)
- accompagnamento durante le gite, ecc.
- supporto durante lo svolgimento di piccole attività sportive in palestra
- svolgimento di attività ricreative pomeridiane, (giochi di gruppo, redazione del giornalino, visione di brevi filmati video, animazione teatrale, ecc.)
- accompagnamento nelle località turistiche per i soggiorni di sollievo garantendo il proprio supporto durante la giornata, affiancando i disabili nelle attività ricreative, ma anche durante i pasti

Il volontario collaborerà nella programmazione, preparazione e conduzione delle attività.

c) CDD via Da Noale, 1 (sede 131902)

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'Olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

1) RELAZIONE CON L'UTENTE DISABILE

Il volontario inserito nel Centro sarà una valida risorsa. In particolare verrà coinvolto nella partecipazione ai laboratori o alle attività ludico-ricreativo-educative in affiancamento all'utente disabile.

Parteciperà anche alla fase di programmazione, organizzazione e svolgimento delle attività previste.

Affiancherà l'utente nella svolgimento di piccole azioni quotidiane all'interno del Centro, quale l'erogazione del pasto. Inoltre potrà essere coinvolto nell'accompagnamento all'esterno della struttura.

Infine il suo apporto sarà importante nello svolgimento dei soggiorni di sollievo nelle località turistiche, garantendo l'apporto fornito anche nel Centro.

2. NO BARRIERE ALLA COMUNICAZIONE (sede 91193)

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'Olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

1) ACCOGLIENZA DELL'UTENZA E ATTIVITA' DI BACK OFFICE

Il volontario supporterà il personale nelle attività di:

- Affiancamento e potenziamento delle capacità e competenze dell'Ufficio dedicato ai servizi per le persone sorde del Comune di Milano nella documentazione di processo e di risultato del servizio in gestione diretta e indiretta dell'Ufficio dedicato;
- Supporto per la gestione organizzativa quotidiana dell'Ufficio dedicato ai servizi per le persone sorde anche attraverso azioni di accoglienza dei destinatari e beneficiari del servizio;
- Supporto all'espletamento delle pratiche burocratiche, compilazioni e possibili accompagnamenti.
- Registrazione interventi di vario tipo su supporto informatico fornito dall'Amministrazione;
- Rilevazione statistica periodica specifica ed eventuale elaborazione dati e informazioni;
- Collaborazione alla stesura di report di attività dell'Ufficio dedicato ai servizi per le persone sorde;
- Affiancamento agli operatori nelle azioni di conoscenza e accoglienza dell'utenza che si rivolge al servizio.

Le attività verranno svolte prevalentemente presso la ex-Scuola Tarra di Viale Zara 100 sede del servizio "No Barriere alla Comunicazione" e in parte presso la sede degli uffici comunali che gestiscono il servizio in via San Tomaso n. 3.

CRITERI DI SELEZIONE

18) Criteri e modalità di selezione dei volontari:

a) Metodologia:

ANCI Lombardia ha accreditato un sistema di selezione che utilizza per tutti i progetti, non si tratta quindi di una ripetizione, ma dell'applicazione del sistema che comunque preserva la specificità di ogni singolo intervento garantendo uniformità e trasparenza.

La riuscita di un processo di selezione si costruisce nella fase progettuale del processo stesso, e si consolida con l'esperienza di valutazione dei candidati.

La metodologia del processo di selezione dell'ufficio servizio civile di ANCI Lombardia contempla diversi passaggi:

- analisi dei fabbisogni organizzativi delle sedi progettuali: si effettua un'analisi organizzativa delle sedi progettuali, con particolare riguardo agli obiettivi che esse si prefiggono, al fine di comprendere al meglio di quale tipo di interventi abbiano bisogno;
- analisi dettagliata dei fabbisogni di progetto: si esamina il progetto in cui si troverà la figura selezionata, al fine di cogliere "dal vivo" il clima e lo stile di conduzione della realtà progettuale in cui dovrà operare;
- elaborazione del Profilo del candidato ideale: si definiscono tutti i requisiti "critici" della posizione per cui si effettua la selezione;
- reclutamento dei candidati: si avvia la ricerca con le modalità indicate dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale e le modalità interne, sfruttando il sistema di comunicazione dell'Ufficio servizio civile di ANCI Lombardia;
- screening delle domande e dei curriculum individuali pervenuti in risposta ai bandi di selezione, e conseguente convocazione nei tempi e nei modi indicati dalla normativa del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale;
- valutazione dei candidati: ultimato lo screening di tutti i curricula pervenuti, si avvia la fase più tipicamente "attiva" del processo di selezione, ossia la realizzazione di colloqui individuali o di gruppo e/o alla somministrazione di appositi test per valutare i candidati con gli strumenti più idonei. L'intervista dei candidati prescelti ha lo scopo di valutare indicatori motivazionali e comportamentali (eventuali profili di natura psicologica);
- scrittura di un "Dossier" confidenziale sui candidati: al termine della valutazione, si redige un report per ogni candidato, in cui compaiono i dati più salienti e le note più significative emerse nelle fasi precedenti;
- presentazione di una rosa ristretta di candidati, elaborazione della graduatoria nei tempi e con le modalità indicate dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale. Riunione dello staff di progetto nella fase di decisione finale per una simulazione di verifica del livello di integrazione;
- comunicazione ai candidati dell'esito.

La selezione utilizza una metodologia che garantisce:

- la scelta di persone idonee a ricoprire l'incarico di volontario su ciascun progetto;
- l'integrazione del nuovo volontario nello specifico ambiente socio organizzativo dell'Ente;
- obiettività, le scelte sono basate su dati di fatto e non su impressioni generiche e soggettive.

b) Strumenti e tecniche utilizzate:

L'esigenza di realizzare processi di selezione rende necessaria l'adozione di adeguati e diversificati strumenti di valutazione dei candidati e l'applicazione di tecniche specifiche. In tal senso, sono organizzate apposite sessioni di colloqui a fronte della fondamentale rilevanza assunta da un preciso criterio che sempre più spesso orienta la ricerca di particolari profili individuali e quindi la diagnosi di tratti caratteriali legati alla sfera delle abilità cognitive, organizzative e sociali.

I selezionatori accreditati individueranno il candidato più idoneo attraverso un colloquio personale che parte dalla condivisione del progetto e delle sue peculiarità e si concentra sull'indagine delle caratteristiche personali del candidato.

A tal proposito si utilizzerà una check list di domande selezionate utili a conoscere il candidato, a comprendere le motivazioni, le aspettative nei confronti del progetto e a rilevare le sue attitudini.

Nel corso del colloquio i selezionatori avranno a disposizione i seguenti strumenti:

- scheda progetto da consegnare a ciascun candidato con l'obiettivo di garantire la trasparenza iniziale sul progetto, per condividere le "regole d'ingaggio" mediante l'apposizione della firma del candidato sulla scheda come "presa in carico delle finalità, dei compiti e del piano di attività";
- scheda profilo candidato ideale in relazione al progetto, al contesto, agli aspetti critici e ai compiti affidati;
- check list di domande da sottoporre al candidato per rilevare le esperienze professionali, la motivazione e le attitudini.

c) Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori:

Gli indicatori che si utilizzeranno saranno prevalentemente "attitudinali" poiché si ritiene sia il criterio dell'attitudine alla collaborazione volontaria la principale caratteristica richiesta ai nostri selezionati.

Accanto al criterio dell'attitudine alla collaborazione volontaria si indagherà sull'attitudine al lavoro in gruppo o in solitaria, l'attitudine alle relazioni, al controllo e al rispetto delle regole.

d) Criteri di selezione

La buona riuscita di un processo di selezione si determina già nella fase progettuale del processo stesso e si consolida con l'esperienza di valutazione dei candidati.

I criteri utilizzati riguardano:

- la scelta di persone idonee a ricoprire l'incarico di volontario su ciascun progetto;
- l'integrazione del nuovo volontario nello specifico ambiente socio-organizzativo dell'Ente;
- l'obiettività delle scelte.

Per valutare i punti sopra si indagherà sulla conoscenza da parte dei candidati del contesto, ossia del servizio civile nazionale, del progetto e della natura stesse dell'ente che hanno individuato come sede di servizio e sull'attinenza formativa e personale dei candidati in relazione all'ambito progettuale scelto.

e) Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema:

Le soglie minime di accesso previste dal sistema di selezione saranno quelle segnalate di volta in volta dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale

L'ente individua come requisiti attitudinali minimi nella fase di reclutamento:

- la volontà e l'impegno dimostrato dai candidati a svolgere le attività previste dai progetti;
- la collaborazione, dimostrata dai candidati, con lo staff di selezione e reclutamento, ossia il rispetto dimostrato sui tempi e sulle procedure indicate per il processo di selezione.

Gli indicatori di impegno e collaborazione anche nella primissima fase di selezione e reclutamento saranno:

- rispetto dei tempi per la consegna della documentazione necessaria alla selezione;
- rispetto delle procedure da seguire (puntualità, partecipazione, ecc.);
- rispetto per l'organizzazione e i referenti della selezione.

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): SI'

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

13) Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:
Monte ore annuale di 1400 ore con un minimo settimanale di 12 ore

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

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

1. SOSTEGNO AL BISOGNO (sede 91375; sede 126248; sede 131902)

Disponibilità a partecipare alle settimane di soggiorno extraurbano, organizzate dal Centro 1 o 2 volte l'anno, svolte presso idonee strutture comunali o private in località climatiche con la partecipazione del personale educativo ed ausiliario dipendente.

2. NO BARRIERE ALLA COMUNICAZIONE (sede 91193)

Attività di servizio su 5 giorni, dal lunedì al venerdì.

La sede di servizio sarà la ex-Scuola Tarra di Viale Zara 100: si richiede disponibilità a prestare servizio saltuario in altre sedi, in relazione a esigenze del servizio stesso.

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

1. SOSTEGNO AL BISOGNO (sede 91375; sede 126248; sede 131902)

Preferibile pregressa esperienza, anche di volontariato, in ambito sociale e/o studi inerenti

2. NO BARRIERE ALLA COMUNICAZIONE (sede 91193)

Nessun requisito particolare è richiesto.

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

9) Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 4

10) Numero posti con vitto e alloggio: 0

11) Numero posti senza vitto e alloggio: 4

12) Numero posti con solo vitto:0

16) Sede/i di attuazione del progetto:

PROV	ENTE	INDIRIZZO	SEDE	CODICE SEDE	N VOL
MI	MILANO	VIALE ZARA 98/100	MILANO 34	91193	1
MI	MILANO	VIA SANT'ELEMBARDO 4	MILANO 78	91375	1
MI	MILANO	VIA BERNARDINO DA NOVATE 4	MILANO 169	126248	1
MI	MILANO	VIA NOALE 1	MILANO 176	131902	1
					4

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

- 26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:* Nessuno
- 27) *Eventuali tirocini riconosciuti:* Nessuno
- 28) *Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

28.1 COMPETENZE ACQUISIBILI IN SEDE

Di seguito sono indicate le competenze acquisibili dai volontari partecipando alle attività del progetto in ogni singola sede di servizio.

1. SOSTEGNO AL BISOGNO (sede 91375; sede 126248; sede 131902)

Attraverso il lavoro concreto di ogni giorno, il giovane volontario potrà acquisire conoscenze e competenze nei seguenti ambiti:

- conoscenza della condizione di disabilità e implicazioni relazionali e funzionali;
- organizzazione e funzionamento di un servizio per disabili;
- ruoli e compiti delle diverse figure professionali;
- modalità, caratteristiche ed estrinsecazione degli interventi legati ad un progetto educativo/riabilitativo/assistenziale;
- sviluppo di attitudini relazionali con soggetti fragili;
- acquisizione e interiorizzazione di competenze idonee nell'ambito sociale in particolare alle tematiche relative ai soggetti portatori di handicap;
- acquisizione di strumenti relazionali con i soggetti ospitati e con il territorio di appartenenza;
- acquisizione di strumenti operativi concreti;
- arricchimento personale umano e sociale.

In particolare il Volontario acquisirà competenze nell'ambito delle corrette modalità di relazione con gli ospiti, anche in rapporto alle diverse caratteristiche di ciascun individuo.

2. NO BARRIERE ALLA COMUNICAZIONE (sede 91193)

Il volontario potrà acquisire le seguenti competenze:

- capacità relazionali e comunicative;
- capacità di analisi e di monitoraggio;
- metodi di presa in carico della relazione con gli utenti;
- capacità di lavorare in équipe multidisciplinare;
- capacità di comunicazione e dialogo con gli utenti;
- competenze organizzative: capacità di organizzare i ritmi di lavoro, eseguire gli incarichi con individuazione delle loro criticità;
- competenze di tipo giuridico-amministrativo riguardanti la conoscenza e la gestione dei servizi comunali nel campo sociale.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

40.1 AZIONI DI TRAINING ON THE JOB

L'intera attività formativa di "Training on the job" sarà guidata e coordinata dai formatori accreditati di ANCI Lombardia che si occuperanno di definire i contenuti didattici da proporre e di supervisionare gli interventi formativi. Il formatore assieme all'Operatore Locale di Progetto, proporrà al volontario un percorso articolato in contenuti diversi, contestualizzati al settore in cui il volontario opera.

Nel dettaglio, i contenuti di "Training on the job" rispondono ai fabbisogni che scaturiscono dalle tre fasi: presentazione, orientamento e introduzione al servizio.

Contenuti della fase di presentazione

In questa prima fase il formatore definisce con l'OLP i contenuti della fase di presentazione. La piena comprensione e definizione dei ruoli, degli incarichi e delle responsabilità connesse al servizio civile è il presupposto da cui partire per avviare l'esperienza.

Contenuti proposti:

- le aspettative sul servizio civile, l'OLP avvia insieme al volontario una riflessione sulle aspettative connesse al progetto di servizio civile;
- l'Operatore Locale di Progetto, presentazione del ruolo e delle responsabilità. La comprensione da parte del volontario del ruolo di guida e coordinamento svolto dall'OLP permetterà al volontario di individuare e riconoscere l'OLP come la figura di riferimento e a cui rivolgersi nel corso del proprio servizio.

Contenuti della fase di orientamento

In questa fase si propongono i seguenti contenuti:

- analisi della sede di servizio, si descrive l'organizzazione e le funzioni della sede rispetto alla struttura dell'Ente;
- ruolo e responsabilità del volontario. Analisi e riflessioni sul ruolo che il volontario dovrà assumersi durante il servizio.

La conoscenza dell'organigramma del servizio, dei ruoli e delle responsabilità coinvolte permetterà al volontario di sviluppare la consapevolezza del contesto nel quale svolgerà servizio e di definire con maggiore chiarezza il proprio ruolo e il contributo che potrà dare all'interno dell'ente.

Contenuti della fase di introduzione al servizio e di formazione continua per operare nei servizi

In questa fase si dedica del tempo per presentare e spiegare nel dettaglio i diversi servizi proposti, specificando e chiarendo al volontario quali sono le problematiche che dovrà affrontare e gli strumenti da utilizzare. Nel dettaglio, i contenuti formativi proposti sono i seguenti:

- riflessione ed analisi delle prestazioni erogate dal servizio;
- riflessione ed analisi delle priorità definite dalla struttura;
- riflessione ed analisi delle problematiche e delle criticità del servizio;
- riflessione ed analisi delle modalità di realizzazione del servizio.

Risultato finale di questa fase è la definizione e la stesura del programma settimanale del volontario, all'interno del quale sono specificati gli orari di servizio e le attività da svolgere. I contenuti di introduzione al servizio sono riproposti ogni volta che il volontario si affianca ad una nuova attività e rappresentano quantitativamente la parte più significativa di quanto trasmesso.

Qui di seguito sono descritti, per ogni sede di servizio i contenuti formativi proposti dagli OLP ai rispettivi volontari per consentire loro di inserirsi e operare nei servizi.

1. SOSTEGNO AL BISOGNO (sede 91375; sede 126248; sede 131902)

L'obiettivo è offrire ai volontari la possibilità di conoscere il contesto nel quale andranno ad inserirsi dal punto di vista del funzionamento dell'ente e della sua organizzazione, delle politiche sociali che lo orientano, dei servizi e degli interventi sociali che lo caratterizzano.

- organizzazione di un Ente locale: organigramma, servizi e funzioni
- Analisi delle modalità di intervento con soggetti disabili
- Figure professionali coinvolte e attività previste: operatori, psicologo, genitori, esperti, ecc.
- Analisi rapporto bisogno-risposta.
- modalità di interazione con gli utenti e con le varie figure professionali con cui verrà in contatto nel corso delle attività di Servizio Civile.
- concetto di disabilità e implicazioni funzionali: cognitiva, fisica.
- approfondimento delle diverse forme di disagio
- analisi degli interventi attuabili.
- Servizi educativi del territorio: i centri diurni, l'assistenza domiciliare, le strutture residenziali, ecc.
- Strategia ed interventi educativi – riabilitativi;
- Politiche di integrazione sociale, di equità e di pari diritti;
- Interventi di sostegno al nucleo familiare;
- Servizi di accompagnamento e trasporto;
- Lavoro di rete con le altre agenzie del territorio.
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all'assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.

2. NO BARRIERE ALLA COMUNICAZIONE (sede 91193)

Le azioni formative del Training on the job avranno i seguenti contenuti:

- conoscenza delle strutture e dei servizi erogati
- indicazioni per gestire le attività di back office (operazioni di ricerca delle fonti informative, selezione, rielaborazione, ricerca e aggiornamento dei materiali informativi)
- indicazioni operative sull'accoglienza dell'utenza.
- presentazione delle attività specifiche del progetto No Barriere alla Comunicazione
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all'assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.

40.2 AZIONI FORMATIVE IN AULA

Il progetto prevede un programma formativo distribuito in 2 giornate d'aula (8 ore cadauna) di cui una propone alcuni aspetti relativi all'area di svolgimento delle attività e l'altra il tema dei rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile.

Nello specifico saranno trattati i contenuti di seguito evidenziati.

Comunicazione e relazione con l'utenza disabile (Formatori: Michele Ballabio e Elisabetta Saronni – durata 8 ore)

Il corso intende focalizzare l'attenzione sui vissuti del volontario di servizio civile che si trova a sperimentare la relazione con l'utente disabile.

Questa proposta si articolerà in due momenti in cui il volontario si avvicinerà al settore di interesse prima da un punto di vista teorico (conoscenza del settore), e successivamente da un punto di vista "esperienziale" (ad esempio è prevista una simulazione con la possibilità di mettersi nei panni di una persona disabile). Non verrà sottovalutata l'esperienza umana del volontario inserito nel contesto.

Argomenti previsti:

- le attività e le mansioni proprie del volontario (confronto su situazioni difficili, problematiche, situazioni tipiche);
- la relazione con le figure professionali di riferimento; il Progetto Educativo (P.E.I.): come leggere un progetto educativo;
- la relazione con l'utente disabile (la comunicazione: verbale, non verbale, il contatto corporeo e la vicinanza "obbligata");
- i vissuti dell'operatore (i sentimenti nei confronti dell'utente, l'evocazione dei propri vissuti emotivi: tenerezza, simpatia, repulsione, irritazione...come li gestisco?);
- l'età cronologica e l'età mentale dell'utente disabile (atteggiamenti che promuovono l'autonomia e atteggiamenti che alimentano la dipendenza);
- i comportamenti problematici (analisi di situazioni problematiche e confronto su modalità di intervento, il comportamento problematico come modalità comunicativa);
- le situazioni critiche (comportamenti auto e etero aggressivi, le stereotipie, situazioni mediche di emergenza quali possono essere le crisi epilettiche);
- l'organizzazione di un servizio (CDD, CSE, SFA...);
- le peculiarità e gli obiettivi, la rete con altri servizi, i rapporti con il territorio, i ruoli e le peculiarità professionali (coordinatore, educatore professionale, A.S.A, O.S.S., volontario/servizio civile).

Il nido d'infanzia e lo sviluppo psicologico del bambino (Formatore Letizia Carrubba – durata 8 ore)

Il corso è destinato ai volontari di servizio civile che operano a stretto contatto con i bambini di età compresa tra 0 e 3 anni (asili nido) e presenta, a partire dalla riflessione sul nido d'infanzia inteso come contesto di prima socializzazione e di crescita, le principali linee di sviluppo psicologico del bambino.

Le tematiche trattate mirano a potenziare le competenze professionali dell'operatore in modo da poter rispondere adeguatamente ai bisogni evoluti dei bambini.

Il programma si articola in due momenti in cui si alternano riflessioni teoriche a esercitazioni pratiche, in cui si propongono attività adeguate all'ambito in cui si muove il volontario.

Argomenti previsti:

- sviluppo psicologico del bambino con particolare riferimento alle tappe di sviluppo psicomotorio e cognitivo;
- esercitazione “Definire le fasi dello sviluppo psicomotorio con l'utilizzo di immagini e di indici di osservazione”;
- parlare con i bambini, lo sviluppo comunicativo e linguistico;
- esercitazione “Raccontare ai bambini un libro illustrato”;
- confini dell'attaccamento, lo sviluppo emotivo – affettivo;
- contesti di accoglienza e di ricongiungimento, stare “con” e stare “senza”
- esercitazione “Lettura e condivisione di esperienze”;
- osservare le relazioni al nido, lo sviluppo sociale;
- “Dai...giochiamo!” il gioco come spazio condiviso di comunicazione e crescita;
- esercitazione “La sensibilità dell'educatrice nei contesti educativi” e “L'osservazione del bambino nella prima infanzia”.

La relazione d'aiuto con gli anziani e la metodologia del teatro sociale (Formatore Michele Ballabio – durata 8 ore)

Obiettivo del percorso è fornire strumenti per gestire la relazione d'aiuto con gli anziani. La metodologia adottata per la formazione è di natura teorico/attiva e teatrale.

Saranno fornite indicazioni al volontario sulla relazione con il mondo degli anziani attraverso un'analisi e una rilettura della propria percezione dell'anzianità, nella consapevolezza che questa percezione influisce nella relazione stessa con il cosiddetto “utente”.

Si proporrà anche la metodologia del teatro sociale come strumento nella relazione con gli anziani. Saranno presentate diverse proposte ricreative destinabili a gruppi di anziani e analizzati aspetti tipici del teatro (lo spazio, i tempi, il contatto, le distanze, etc.) da utilizzare nella relazione d'aiuto con gli anziani.

Argomenti previsti:

- diverse percezioni dell'anziano;
- relazione d'aiuto;
- teatro sociale come metodologia di intervento per gruppi di anziani;
- individuazione dei punti salienti della proposta metodologica in direzione di un suo possibile utilizzo nell'azione di volontariato.

Sostegno ai diritti delle famiglie straniere che vivono in Italia: modalità d'intervento socio – sanitarie (Formatore Cinzia Colombo – durata 8 ore)

Il corso è rivolto a volontari che operano nei progetti d'assistenza che prevedono il sostegno a famiglie straniere, soprattutto a famiglie rom. I ragazzi coinvolti in tali progetti svolgeranno un ruolo di supporto, accompagnamento a scuola dei bambini e attività di affiancamento all'educatore.

Il corso vuole offrire ai partecipanti un quadro sulle condizioni abitative e sanitarie di gruppi di stranieri che vivono in Italia, con particolare riferimento pratico alla città di Milano.

L'obiettivo sarà quello di riflettere su opinioni comuni, pregiudizi e conoscenze, in particolare si affronterà il tema della discriminazione dei rom, discutendo esempi in ambito politico, sanitario e di informazione.

Il formatore offrirà spunti per un inquadramento culturale, con riferimenti a libri, film e musica.

Argomenti previsti:

- attività socio sanitaria nelle aree dismesse e nei campi rom non autorizzati;
- quadro della situazione attuale in Lombardia con breve cronistoria degli sgomberi e degli spostamenti;
- cosa ne pensano e ne fanno i partecipanti sui rom;
- miti da sfatare: non sono nomadi, e altro ancora – cenni alla storia;
- approfondimento del panorama politico recente: regolamenti;
- quadro generale sulla situazione sanitaria in Italia e all'estero;
- esperienze di interventi sanitari nei campi;
- azioni comuni con alcuni gruppi rom;
- come si può tradurre nella pratica l'azione sanitaria e politica in questo contesto: alcune esperienze;
- presentazione di casi di cronaca sulla carta stampata, con discussione delle modalità di informazione utilizzate dai mass media;
- il tempo dei gitani: riferimenti a film, libri e musica che parlano di rom.

Rappresentazione del malato e della malattia mentale (Formatore Elisabetta Saronni – durata 8 ore)

Il corso è rivolto a volontari che operano nei progetti d'assistenza che prevedono l'affiancamento di volontari ad educatori che si occupano di utenti con disabilità mentale.

Argomenti previsti:

- il pregiudizio nei confronti della malattia mentale;
- come si curano i disturbi mentali;
- il progetto terapeutico personalizzato gli strumenti;
- le risposte dei servizi alla domanda di salute mentale;
- come lavorano (o dovrebbero lavorare) i "tecnici" della salute mentale.

Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile (Formatori Vito Paese, Daniele Mallamo – durata 8 ore)

Il corso prevede una formazione generale uguale per ogni tipo di ente in materia di salute e sicurezza e un approfondimento relativo ai rischi correlati al luogo di lavoro ed al corretto impiego delle attrezzature di lavoro. Si propone inoltre di fornire gli strumenti di sicurezza specifici ai possibili rischi che il volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio.

Argomenti previsti:

- legislazione vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- rischi nel lavoro;
- sistemazione del posto di lavoro;
- luoghi e attrezzature di lavoro.

40.3 CONTENUTI DI FORMAZIONE A DISTANZA

L'attività di formazione a distanza (24 ore) sarà svolta attraverso l'utilizzo di una piattaforma di formazione a distanza suddivisa nelle seguenti sezioni diverse:

- sezione normativa;
- sezione didattica;
- sezione comunicazione;
- sezione ricerche;
- sezione esercitazioni.

In ciascuna sezione saranno raccolti materiali specifici utili allo studio e all'approfondimento. Il volontario potrà muoversi liberamente tra le sezioni a disposizione, orientando e personalizzando il proprio percorso formativo.

Gli argomenti che saranno proposti tratteranno tematiche di ampio respiro attuale:

- La comunicazione efficace: si proverà a stimolare i volontari ad imparare e conoscere le diverse sfaccettature della comunicazione, nonché l'importanza dei processi comunicativi e le diverse modalità in cui essi avvengono.
- Time management: sarà un corso per indirizzare i volontari ad ottimizzare la risorsa "tempo" attraverso l'utilizzo di strategie, modelli e pianificazioni.
- La gestione delle riunioni e dei gruppi di lavoro: si porrà l'accento sull'importanza della "riunione" come strumento di lavoro di gruppo. Come avviene la sua pianificazione e organizzazione, quali sono le figure e i ruoli all'interno di una riunione (coordinatore, relatore, conduttore) e infine il processo intrinseco della riunione (apertura, svolgimento, verifica, chiusura e valutazione).
- La gestione dei progetti: si delineano le linee guida e gli elementi base di project management. Saranno presentati concetti quali sono: il ciclo di vita di un progetto con la sua impostazione e pianificazione; l'esecuzione e il controllo di un progetto; il team building, la chiusura del progetto e gli strumenti principali ai quali riferirsi durante il suo svolgimento.
- Web 2.0 e Wiki: i volontari sono immersi in un nuovo sistema di comunicazione, con questo corso si forniscono nozioni circa i social, i blog, i forum e le chat che sempre di più diventano i veicoli principali per comunicare con gli altri. Si darà un contributo affinché vengano utilizzati nel modo corretto.
- Gestione della conoscenza: si punta a far comprendere ai volontari l'importanza della creazione, condivisione e trasmissione dei saperi all'interno delle organizzazioni. Inoltre saranno forniti definizioni di: bilancio di competenze, network e knowledge management.

- La comunicazione assertiva, il conflitto e la negoziazione: si daranno dei suggerimenti riguardo le modalità usate per definire obiettivi e i modi per trasmetterli efficacemente. Si parlerà di comunicazione assertiva, di strategie per “convincere” gli interlocutori, dell’uso della retorica e della performance. Sarà anche sottolineata l’importanza del saper gestire le critiche e sull’uso della razionalità e dell’emotività in contesti comunicativi.
- Risparmio energetico: il corso introdurrà una panoramica generale riguardo il risparmio energetico e sarà prevista un’analisi accurata della problematica attraverso consigli, strumenti e normative attuate in grandi contesti. Inoltre si racconterà come una politica efficace di risparmio energetico diventa leva competitiva sul mercato.
- Sicurezza in ufficio: il corso offrirà ai volontari la possibilità di conoscere il quadro normativo in materia di sicurezza, dalle direttive europee ai decreti legislativi emanati nei Paesi europei.

Nella sezione “Didattica” saranno inseriti anche i contenuti di formazione specifica proposti nelle lezioni d’aula. I formatori provvederanno a far pubblicare, dall’esperto di formazione a distanza, tutti i materiali di studio e approfondimenti legati all’argomento trattato. I contenuti saranno proposti seguendo la suddivisione per argomenti utilizzata in aula, per approfondimenti si veda il punto 40.2 (“Azioni formative in aula”).

41) Durata:

72 ore, di cui 32 ore di formazione specifica e di addestramento al servizio (training on the job), 24 ore di formazione a distanza (FAD) e 16 ore di formazione specifica d’aula di cui 8 ore dedicate ai rischi connessi all’impiego dei volontari nei progetti di servizio civile. L’attività è coordinata e supervisionata dai formatori accreditati di ANCI Lombardia.