

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

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

PROVINCIA DI TORINO

2) *Codice di accreditamento:*

R01-NZ00346

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Regione Piemonte

1[^]

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto*

INTERFACCIA SOCIALE – un punto rete in più

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

Settore A: Assistenza

Area Intervento 24 : Altro (azione trasversale a tutte le aree di intervento del Consorzio)

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

L'impegno della PROVINCIA DI TORINO in tema di servizio civile e politiche giovanili.

L'approvazione della Legge 226 del 23 agosto 2004 ha portato alla sospensione del servizio di leva obbligatorio a partire dal 1° gennaio 2005. Con l'attuazione della legge, gli enti locali hanno visto come prima conseguenza, scomparire i giovani impegnati nello svolgimento del servizio civile obbligatorio. Si tratta di centinaia di ragazzi che nei nostri comuni hanno contribuito a fornire milioni di ore di servizio in ambiti di primaria importanza quali assistenza, prevenzione, cura e riabilitazione, reinserimento sociale, educazione, promozione culturale, protezione civile, cooperazione allo sviluppo, difesa ecologica, salvaguardia e fruizione del patrimonio artistico e culturale.

La Provincia di Torino ha raccolto il bisogno di un inserimento "strategico" di nuove e giovani risorse all'interno degli enti locali con l'obiettivo di sostituire il servizio civile obbligatorio con la nuova forma del "Servizio Civile Volontario".

A questo scopo il programma di interventi in tema di servizio civile rivolto agli enti locali del proprio territorio, ha preso le mosse da una serie di convegni e pubblicazioni rivolte agli amministratori e ai dirigenti per sottolineare la necessità di un cambiamento di mentalità nel considerare il servizio civile all'interno dei comuni rispetto al precedente modo di concepire l'obiezione di coscienza, al fine di valorizzare l'attività dei giovani volontari come esperienza di formazione e apprendimento naturale in un'ottica di *training on the job*, oltre che come esperienza di cittadinanza attiva e solidarietà.

Le nuove forme delle "politiche giovanili" vedono, infatti, il giovane seriamente impegnato nel contesto organizzativo dell'Ente locale, in un'ottica innovativa che lo riconosce non solo come fruitore di servizi ma come protagonista di percorsi di cittadinanza attiva.

Una volta raccolto l'interesse verso il nuovo servizio civile nazionale da parte di numerose Amministrazioni locali, la Provincia di Torino si è attivata nella progettazione e realizzazione di strumenti di servizio e di formazione rivolti agli operatori degli enti locali interessati. L'impegno dell'Ente si è formalizzato nel protocollo di intesa (giugno 2003) fra Città di Torino, Provincia di Torino e diversi enti pubblici e privati

Con la pubblicazione della Circolare Ministeriale 10 novembre 2003, relativa all'accreditamento all'albo provvisorio nazionale degli enti di servizio civile, è apparso evidente che le legittime richieste rivolte dall'UNSC agli enti di servizio civile, al fine di garantire al sistema qualità progettuale, organizzazione efficiente e forti capacità formative, avrebbero impedito alla gran parte degli enti locali di accedere, in modo autonomo, a questa risorsa (in provincia di Torino dei 315 comuni del territorio, quelli sotto i 5000 abitanti son ben l'80%, con forti carenze di personale, risorse organizzative ed economiche).

La Provincia di Torino ha perciò deciso di accreditarsi come ente di prima classe al fine di:

- a) promuovere e favorire lo sviluppo delle politiche giovanili sul territorio, sostenendo gli enti locali nella gestione dei progetti di servizio civile;
- b) favorire l'accesso degli enti locali pubblici e privati al sistema servizio civile nazionale con un ruolo attivo e propositivo, coordinando i loro sforzi a livello territoriale e progettando interventi di servizio civile innovativi e qualificati;
- c) definire una strategia politica di servizio civile degli enti locali comune e condivisa, che sappia progettare servizi utili ai giovani e al territorio, e realizzi criteri omogenei di qualità e strumenti efficaci di controllo e monitoraggio dell'attività;
- d) far convergere sull'attività le migliori risorse umane disponibili quali educatori, tutor, selettori, formatori, senza che l'intero staff di progetto debba essere a carico del singolo ente;
- e) democratizzare l'accesso al servizio, permettendo che anche soggetti deboli organizzativamente possano realizzare progetti di qualità;
- f) costruire sinergie tra attori diversi, che favoriscano lo sviluppo delle reti territoriali già esistenti (come per esempio le Unioni di Comuni, i piani di zona socio-sanitari, i consorzi territoriali di servizi bibliotecari) e la nascita di nuove reti per altri tipi di intervento.

In un'ottica di promozione del Sistema Servizio Civile e di creazione di sinergie significative sul territorio la Provincia di Torino ha siglato accordi con la Provincia di Biella e la Provincia di Alessandria.

IL CONTESTO TERRITORIALE

Il territorio consortile è composto di sei Amministrazioni comunali: Beinasco, Bruino, Orbassano, Piossasco, Rivalta di Torino e Volvera, registra una popolazione di 93.472 residenti, alla data del 31/12/2007, distribuiti su di una superficie di 84,58 kmq. È situato in una zona di pianura ed in parte collinare della Provincia di Torino ed il suo territorio coincide con l'ambito del Distretto Sanitario di Orbassano dell'ASL TO 3 di Collegno.

Dal punto di vista dell'istruzione si registra un basso livello di scolarizzazione nella fascia degli ultrasessantacinquenni, mentre nella fascia di popolazione compresa tra i 30 ed i 65 anni il livello di istruzione è medio. Nel territorio del CIdiS esiste una rilevante pendolarità di alunni verso altri territori, dai dati forniti dalla Provincia di Torino è emerso che circa n. 2.329 ragazzi si recano durante la settimana a frequentare le scuole superiori in altre 12 città, tra le quali sicuramente Torino è il punto di riferimento maggiore con una pendolarità pari a n. 1.208 studenti, seguita da Pinerolo con n. 628 studenti e da Rivoli con n. 106 allievi.

La popolazione ha un'estrazione etnica, sociale e culturale variegata, parzialmente localizzata nelle diverse frazioni. L'andamento demografico della popolazione è molto dinamico in quanto risente del flusso migratorio di chi si allontana dalla Città di Torino ed evidenzia una popolazione piuttosto giovane di età. Le condizioni socio-economiche sono quelle di un'area sub-urbana di prima e seconda cintura di una grande città investita dalla congiuntura produttiva (Crisi FIAT ed indotto) e che non vede, per ora, una ripresa economica e l'attenuarsi della disoccupazione. L'area produttiva comprende circa n. 5.052 aziende delle quali n. 2.024 artigiane, la maggioranza degli addetti è impiegata nel settore dell'industria manifatturiera, seguono il settore commerciale e l'agricoltura, compreso l'allevamento del bestiame. L'occupazione riguarda prevalentemente gli adulti in età compresa tra i 30 ed i 49 anni, mentre, il tasso di femminilizzazione degli avviamenti è tra i più bassi di tutta la Provincia di Torino.

Il fenomeno migratorio ha investito anche i paesi del territorio consortile, infatti, in pochi anni è aumentata la presenza degli stranieri, che ora contano circa il 9,82% della popolazione residente; la loro distribuzione territoriale è molto disomogenea ed è il Comune di Rivalta di Torino (con il 3,7% Rilevazione al 31.12.2007 Provincia di Torino) che concentra il maggior numero delle presenze straniere ed ha il più elevato rapporto stranieri-italiani. Si tratta di una popolazione giovane, < 40 anni, e si osserva una sensibile presenza di bambini ed una predominanza femminile tra i migranti. Questi dati emergono da un'indagine realizzata sul territorio e che riguarda coloro che sono iscritti negli uffici anagrafici e, quindi, sono regolari nella condizione di immigrati con il permesso di soggiorno. Un dato che emerge è che gli stranieri approdano inizialmente nel capoluogo regionale, per poi spostarsi nei comuni periferici. La maggior parte di questi cittadini residenti nel territorio consortile proviene dall'Europa centro-orientale, in particolare dalla Romania ed Albania, anche se sono significative le presenze di persone provenienti dall'area magrebina.

Il Consorzio C.I.diS.

Il Consorzio è organizzato in Aree d'intervento:

Direzione Generale → ha una funzione di garanzia dei percorsi di: governance (tecnica), pianificazione e programmazione, budgeting, controllo (strategico e di gestione), organizzazione e gestione delle risorse umane, comunicazione. Inoltre, espleta le funzioni dirigenziali e tecnico specialistiche con attribuzioni organizzative specifiche in materia socio-assistenziali.

Area Adulti e Famiglie → governa i processi di erogazione del Servizio Sociale professionale, ha il compito di definire e monitorare i progetti globali per i cittadini e i nuclei in carico.

Area Anziani → costituisce ambito organizzativo strategico ad elevata complessità; è posta a presidio dei servizi utilizzabili a livello territoriale per il soddisfacimento dei bisogni espressi dalla popolazione anziana; è organizzata secondo una logica di gestione di servizi e budget per il loro funzionamento.

Area Disabili → costituisce ambito organizzativo strategico ad elevata complessità; è posta a presidio dei servizi utilizzabili a livello territoriale per il soddisfacimento dei bisogni espressi dalle persone disabili; è organizzata secondo una logica di gestione di servizi e budget per il loro funzionamento.

Area Minori → costituisce ambito organizzativo strategico ad elevata complessità. È posta a presidio dei servizi utilizzabili a livello territoriale per il soddisfacimento dei bisogni espressi dai minori e dai loro nuclei familiari; è organizzata secondo una logica di gestione di servizi e budget per il loro funzionamento.

Indicatori dell'analisi del contesto territoriale

Descrizione Indicatore	Misura (valori assoluti o %)
Bacino d'utenza	
Comuni del bacino di utenza	6
Popolazione residente al 31.12.2007	93.472
Popolazione 0-14 anni	13.280
Popolazione > 65 anni	17.039
Territorio	84,58 kmq
Distretto Sanitario di Orbassano	ASL TO 3 di Collegno
Indice di vecchiaia	128,31
Indice di dipendenza	48,90
Cittadini in carico al Consorzio	3.764
Nuovi Cittadini seguiti dal Consorzio	1.576
Volontariato e Associazionismo (iscritti e non agli albi regionali e provinciali) (Fonte: Piano di Zona approvato il 23/06/06)	
N. Associazioni presenti sul territorio del C.I. di S. area sociale	310
N. Associazioni presenti sul territorio del C.I. di S. area sanitaria	19
Altre strutture e/o servizi: Istruzione (fonte: Piano di Zona approvato il 23/06/06)	
Asili Nido	4
Scuole dell'infanzia	27
Scuole Primarie	24
Scuole Sec. 1° grado	10
Scuole Superiori	2
Il lavoro (fonte: ISTAT - Dati aziende 8° censimento, riferiti al 31/12/2001)	
Alberghi e ristoranti	214
Trasporti, magazzinaggio e comunicazioni	433
Intermediazione monetaria e finanziaria	145
Attività immobiliari, noleggio, informatica, ricerca, professionisti ed imprenditori	1.033
PA e difesa, assicurazione sociale obbligatoria	18
Istruzione	93
Sanità e servizi sociali	254
Altri servizi pubblici, sociali e personali	509
Attività manifatturiere	1.032
Agricoltura, caccia e silvicoltura	21
Commercio ingrosso e dettaglio, riparazioni auto, moto e beni personali	1.753
Costruzioni	879
Produzione e distribuzione di energia elettrica, gas ed acqua	8

Altrettanto importanti sono le informazioni sulla tipologia di nuclei famigliari e sullo stato civile, i dati a seguire sono relativi al 14° censimento della popolazione (2001):

Stato civile uomini (fonte: ISTAT - Dati aziende 8° censimento, riferiti al 31/12/2001)	
Indicatore descrizione	Misura
Celibi	17.389
Coniugati	23.754
Separati di fatto	220
Separati legalmente	739
Divorziati	510
Vedovi	902
TOTALE	43.294
Stato civile donne (fonte: ISTAT - Dati aziende 8° censimento, riferiti al 31/12/2001)	
Nubili	14.470
Coniugate	23.858
Separate di fatto	260
Separate legalmente	924
Divorziate	741
Vedove	4.469
TOTALE	44.462
Tipologia di convivenza (fonte: ISTAT - Dati aziende 8° censimento, riferiti al 31/12/2001)	
Convivenze ecclesiastiche	36
Altre convivenze	39
1 persona	6.163
2 persone	10.588
3 persone	8.614
4 persone	6.624
5 persone	1.243
6 o + persone	260
Composizione nuclei (fonte: ISTAT - Dati aziende 8° censimento, riferiti al 31/12/2001)	
Componenti per famiglia media	2,59
Coppie senza figli	9.117
Coppie con figli	15.138
Padre con figli	545
Madre con figli	2.259
Percentuale nuclei famigliari ricostituiti	6,49
Percentuale coppie non coniugate	4,88
Percentuale di coppie con figli	56,21

IL CONTESTO SETTORIALE

Questo progetto afferisce all'**Area Adulti e Famiglie** del Consorzio Intercomunale di Servizi (d'ora in avanti CIdiS) e gestisce le seguenti funzioni:

- Governa i processi di erogazione del Servizio Sociale professionale, che ha il compito di valutare i bisogni, definire, attuare e monitorare i progetti globali per i cittadini e i nuclei in carico, gestisce i servizi articolati a livello territoriale trasversali sull'utenza, gestisce le relazioni con il territorio.
- Persegue l'efficacia e l'efficienza del Servizio Sociale attraverso la definizione di linee guida per l'erogazione dei servizi.
- Verifica il rispetto delle procedure per l'attivazione dei servizi consortili, degli altri servizi pubblici e delle risorse non istituzionali del territorio.

- Garantisce il raccordo fra il processo di erogazione del Servizio Sociale con i servizi e le risorse messe a disposizione dalle altre aree del Consorzio (Minori, Anziani e Disabili).
- Promuove azioni ed iniziative per rafforzare i rapporti di collaborazione e di integrazione operativa con i servizi sanitari, gli altri servizi pubblici, il terzo settore e le risorse non istituzionali della rete.
- Sostiene la domiciliarità di base.
- Promuove l'autonomia dei cittadini.

Le attività della suddetta Area si svolgono presso le quattro sedi delle Unità Operative Territoriali (Beinasco, Rivalta, Orbassano e Piossasco), presso le quali i cittadini possono rivolgersi sia telefonicamente che di persona. Il servizio sociale garantisce colloqui professionali su appuntamento anche nelle sedi dei Comuni di Bruino e Volvera. Dal punto di vista organizzativo le Unità operative sono aggregate in: Area Territoriale Est (Beinasco, Bruino e Rivalta) ed Area Territoriale Ovest (Orbassano, Piossasco e Volvera).

L'accorpamento delle UOT è stato effettuato tenendo in considerazione l'omogeneità territoriale, la popolazione residente, la media dei casi in carico e degli accessi nel triennio 2004/2006, i problemi logistici e di trasporto.

Tutte le attività dell'Area Adulti e Famiglie sono svolte mediante il metodo della progettazione: a seguito dell'analisi e della valutazione dei bisogni, sono predisposti progetti di servizi, di azioni e di interventi e progetti individualizzati, concordati con le reti familiari, sociali e dei servizi, che definiscono la natura del bisogno stesso, gli obiettivi, le modalità di attuazione, gli strumenti di verifica e di valutazione.

Le attività sono effettuate da personale qualificato e formato: assistenti sociali, istruttori amministrativi ed oss dipendenti, oltre che mediante appalto, per quanto concerne i servizi di sostegno alla domiciliarità.

La struttura dell'Area Adulti e Famiglie, come si è definita a seguito di un processo di ridefinizione dell'assetto organizzativo del CidiS, approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 61 del 29/12/05, prevede che il servizio sociale sia finalizzato prioritariamente a:

- ascolto ed accoglienza dei cittadini, senza distinzione per categoria o per età;
- cura delle collaborazioni e dei rapporti esterni;
- orientamento ed accompagnamento ad un utilizzo più efficace dei servizi consortili e delle altre risorse presenti sul territorio;
- gestione di progetti personalizzati che integrano gli interventi diretti del CidiS con le azioni e le iniziative di altri soggetti coinvolti nel sistema degli interventi e dei servizi sociali, anche in rapporto con le competenti Autorità Giudiziarie.

Ne consegue in tale Area avviene la rilevazione dei bisogni, la valutazione delle situazioni, l'elaborazione e la gestione dei progetti individualizzati, con l'attivazione di tutti gli interventi specifici direttamente afferenti alla responsabilità dei progetti PEG dell'Area stessa, nonché quelli afferenti alle altre Aree specialistiche.

Si intende di seguito dettagliare gli aspetti significativi del servizio sociale - in cui si prevede l'inserimento dei volontari del Progetto di Servizio Civile - che si compone di più fasi:

1. *una prima fase* di front office, con funzioni di informazione e di orientamento, svolta principalmente dal segretariato sociale;
2. *una seconda fase*, che si esplica mediante colloqui "professionali" e può comportare interventi brevi e focali e di "bassa soglia" circoscrivibili nel tempo;
3. *una terza fase* che consiste nella valutazione delle situazioni, relativa presa in carico, assunzione di decisioni e può comportare interventi differenti anche in collaborazione con altri servizi, enti ed organizzazioni.

Le ultime due fasi sono svolte dal servizio sociale professionale, organizzato in équipes dell'*accoglienza* ed in équipes della *complessità*

Ne consegue che nella prima fase, il "segretariato sociale", l'operatore deve avere capacità di lettura e saper fare da "filtro" nei confronti della rete dei servizi. Tale operatore può avere professionalità diverse. Ha in ogni caso una funzione relazionale, in quanto deve svolgere una funzione che prevede il primo filtro favorendo il cittadino nell'esplicitare la richiesta di aiuto, fornendo prime informazioni sul funzionamento dei servizi e sulle modalità di accesso. Inoltre, effettua gli invii al colloquio professionale o verso altri enti/uffici e/o servizi. Inoltre, si ricorda che l'operatore di front office rappresenta l'ente nei confronti del cittadino, che per la prima volta accede ai servizi consortili.

E' l'amministrativo dell'area territoriale, che, debitamente formato, possiede la capacità di relazionarsi con il cittadino e con la rete dei servizi, della quale conosce le risorse (a riguardo occorre prevedere un aggiornamento costante), offre un supporto alla programmazione delle attività dell'area territoriale, svolge le pratiche amministrative dove non è richiesta una valutazione dell'assistente sociale.

Poiché il segretariato sociale – front office – deve favorire l'accesso ai cittadini, occorre che i tempi di apertura al pubblico siano ampi, ma nel contempo deve essere garantito un tempo di lavoro d'ufficio per lo svolgimento delle pratiche amministrative proprie di questo ruolo.

Si intende sottolineare l'importanza del ruolo di primo ascolto del cittadino richiedente, ove vengono fornite informazioni, viene orientata la domanda di servizi e di prestazioni, viene letto il bisogno ed indirizzato verso le risposte più pertinenti: è il primo momento in cui il cittadino entra in contatto direttamente con il Consorzio.

Le seconde fasi, proprie del "servizio sociale professionale", vengono svolte in ogni Area Territoriale, da due équipes, quella dell'*accoglienza* e quella della *complessità*. La figura professionale deputata a tale servizio è quella dell'assistente sociale, che aiuta il cittadino a decodificare il bisogno, effettua l'analisi del contesto in cui si colloca la domanda, anche fornendo informazioni esaustive sul funzionamento dei servizi e delle modalità per accedervi.

Questa funzione richiede un tempo ed uno spazio dedicato, pertanto è regolata per lo più su appuntamento.

Il colloquio dell'assistente sociale si struttura all'interno di una "*relazione di aiuto*" dove l'operatore svolge una funzione professionale, orientata ad individuare e favorire azioni di cambiamento.

Viene comunque garantito un accesso libero per le situazioni di comprovata urgenza e per quelle di mancanza di tutela nei confronti di cittadini fragili di ogni fascia di età.

Il Servizio sociale professionale predispone ed attua progetti personalizzati, concordati con la persona e la sua famiglia che, in sintonia a quanto previsto dall'art. 3 della Legge Regionale 1/2004, definiscono la natura del bisogno, gli obiettivi e le modalità di intervento. La progettualità individuale avviene in un'ottica di rete, con la partecipazione attiva degli attori della rete parentale, amicale del nucleo e con quelli delle risorse formali ed informali del territorio.

Il Consorzio predispone ed eroga servizi ed interventi destinati a rimuovere e superare le situazioni di bisogno e di difficoltà che la persona singola e la famiglia possono incontrare nel corso della vita. Rivolge la sua attività a tutti i cittadini, cercando di promuovere e perseguire il benessere e la qualità della vita sociale delle persone.

Nel corso degli anni, a fronte di un incremento della popolazione residente nel territorio consortile, si è registrato un aumento maggiormente significativo e costante di cittadini che si rivolgono al nostro ente e che vengono presi in carico. Infatti, dal 2000 al 2007, mentre l'aumento dei cittadini residenti è pari al 5,79 %, i cittadini in carico sono, invece, aumentati del 47,31%, con conseguente necessità di riorganizzare il servizio sociale di base al fine di aumentare le prese in carico e l'ascolto dei cittadini.

Infatti, a fronte di un aumento dei bisogni, si è registrato un aumento dei tempi di attesa per il primo colloquio con l'assistente sociale con la conseguente necessità di rendere l'organizzazione maggiormente flessibile alle esigenze del territorio e di implementare gli spazi per il primo ascolto.

Si evidenzia, inoltre, che nel corso degli ultimi anni, anche a seguito della crisi sociale ed economica in atto, si è registrato, oltre al considerevole incremento delle situazioni di disagio, con conseguente avvio di erogazione di nuovi interventi, un aumento delle situazioni di vulnerabilità sociale, problema inedito che coinvolge un numero elevato di cittadini e famiglie e che non è riconducibile alla povertà o all'emarginazione più o meno grave ed al disagio sociale, ma che porta spesso tale categoria di cittadini a rivolgersi ai servizi sociali al fine di ottenere aiuti per trovare percorsi di uscita. I servizi si trovano per lo più nell'impossibilità di sostenere tale fascia di famiglie, "troppo ricche" per accedere ai servizi consortili, ma "troppo povere" per inserirsi nel mercato privato e trovare soluzioni alle loro problematiche.

Poiché finora tali cittadini non sono stati oggetto di una rilevazione da parte del nostro ente, si è deciso di attuare un monitoraggio con la dotazione di idoneo sistema di rilevazione di tutti i primi contatti, anche di quelli che non danno origine all'apertura di una cartella sociale, ma che determinano un lavoro di ascolto e di accompagnamento per l'utilizzo delle risorse presenti.

Si segnala, inoltre, che a seguito dell'analisi dei bisogni effettuata in modo partecipato in sede di stesura del Piano di Zona, il Consorzio ha aderito al Programma Provinciale di contrasto alla vulnerabilità sociale *Fragili Orizzonti*, ottenendo l'inserimento nelle misure di Sostegno al risparmio, di Sostegno al credito e di Sostegno al consumo.

Le attività svolte dall'Area Adulti e Famiglie sono le seguenti:

Segretariato sociale: il servizio fornisce la consulenza sui servizi dell'ente su quelli del territorio, l'informazione e l'orientamento al cittadino in situazione di bisogno sociale.

Servizio sociale professionale: l'attività si esplica mediante colloqui "professionali" con l'assistente sociale, che consentono la valutazione delle situazioni, l'analisi del bisogno e la presa in carico con avvio di interventi differenti.

Si ricorda che le attività di segretariato sociale ed di servizio sociale professionale sono trasversali a tutte le altre attività ad elevata specializzazione, quali quelle svolte dalle Aree Anziani, Minori e Disabili.

Servizi di sostegno alla domiciliarità: il Servizio di assistenza domiciliare garantisce prestazioni volte al mantenimento al proprio domicilio delle persone in difficoltà con interventi di igiene personale, di igiene e cura

dell'abitazione, di socializzazione, mediante lo svolgimento di pratiche ed accompagnamenti. Inoltre il servizio, in integrazione e stretta collaborazione con l'ASL, gestisce in collaborazione con l'ASL il **servizio di cure domiciliari** che garantisce prestazioni di assistenza domiciliare integrata nella fase di lunga assistenza ed il **servizio di assistenza domiciliare per anziani non autosufficienti** che è svolto in favore di anziani per i quali è stata valutata la non autosufficienza, con progetto approvato dall'Unità Valutativa Geriatrica.

Assistenza economica alle famiglie: l'attività garantisce l'erogazione di prestazioni economiche a cittadini in situazione di carenza di reddito e di povertà, esposti al rischio di marginalità sociale, impossibilitati a provvedere al mantenimento proprio e dei componenti del nucleo, al fine di concorrere all'eliminazione di situazioni di disagio economico e sociale.

Contributi a titolo di prestito: in tale ambito è garantita l'erogazione di un contributo economico a cittadini aventi diritto all'assistenza economica ed in attesa di corresponsione di trattamenti pensionistici e previdenziali.

Misure di contrasto alla vulnerabilità sociale: gli interventi previsti afferiscono a due azioni del Piano di Zona nell'ambito delle iniziative del Programma Fragili Orizzonti della Provincia di Torino.

Residenzialità per adulti: il servizio garantisce residenzialità temporanee in favore di adulti privi di rete familiare e di abitazione, portatori di problematiche sociali rilevanti ed a grave rischio di marginalità.

Adozioni: il servizio garantisce lo svolgimento delle attività previste in materia di adozioni.

Si precisa che vengono, altresì, svolte dal servizio sociale, afferente all'Area Adulti e Famiglie, tutte le attività necessarie all'erogazione degli interventi erogati dalle Aree specialistiche, quali ad esempio: integrazioni rette di anziani autosufficienti e non autosufficienti, disabili e minori, servizio di telesoccorso, affidamenti familiari di minori, anziani e disabili, inserimenti di disabili in Centri Diurni, Educativa Territoriale Handicap, valutazioni UVAP, UVG, ecc., tutti interventi previsti dall'art. 18 della L. Regionale n. 1/2004.

Indicatori di contesto settoriale dell'Area Adulti e Famiglie

Descrizione Indicatori anno 2007	Misura
Cittadini in carico nell'anno	n. 3764
Nuclei in carico nell'anno	n. 2012
Adulti in carico al consorzio	n. 1542
Minori in carico al consorzio	n. 888
Anziani in carico al consorzio	n. 1068
Disabili in carico al consorzio	n. 262
Nuovi cittadini presi in carico nell'anno	n. 1576
Nuovi nuclei presi in carico nell'anno	n. 902
Richieste pervenute al servizio sociale nell'anno	n. 2059
Interventi effettuati nell'anno	n. 4179
Incontri con associazioni	n. 166

Da sottolineare alcune **peculiarità positive**, che conferiscono ricchezza e vivacità al territorio e denotano **attenzione ed investimento nell'ambito delle politiche sociali**, in particolare:

1. i documenti programmatici dell'Ente sostengono gli investimenti nell'ambito degli interventi rivolti alla popolazione, sia in situazione di disagio che in situazione di vulnerabilità sociale, con attenzione non solo all'ambito della tutela, ma anche alla promozione di diritti e di opportunità;
2. il Piano di Zona ha favorito un aumento significativo delle relazioni fra tutti gli attori del territorio, facilitando la conoscenza e l'attivazione di nuovi punti rete;
3. gli amministratori locali, del Consorzio e delle Amministrazioni Comunali, riconoscendo la centralità ed il valore dei minori e dei giovani nella società, convergono sull'esigenza di sostenere la cittadinanza attiva, il protagonismo e la reale partecipazione dei giovani alla vita sociale, ed in questa logica riconoscono il valore delle esperienze di servizio civile, richiamate nei diversi atti programmatici;
4. il processo di riorganizzazione dell'ente, in particolare quello del servizio sociale, ha visto l'attiva partecipazione di tutti gli operatori che a seguito di un'attenta analisi, hanno contribuito ad elaborare uno studio di fattibilità, che è stato approvato dal CdiA con deliberazione n. 47 del 13/09/07;
5. l'accorpamento funzionale in due Aree Territoriali ha iniziato a produrre un miglioramento in merito al coordinamento del personale e ad una gestione più flessibile dello stesso, facilitando il presidio e la distribuzione dei carichi di lavoro e garantendo maggiori possibilità di sostituzione all'interno dell'Area, anche se permangono alcuni difficoltà di seguito meglio dettagliate.

L'analisi del contesto locale e le peculiarità positive consentono di mettere in luce anche elementi che si connotano come **bisogni, problemi e nodi critici**, quali:

1. il contesto socio-economico si presenta sempre più complesso e problematico, caratterizzato da un aumento di situazioni di disagio e di vulnerabilità sociale che coinvolgono un numero elevato di cittadini di ogni fascia d'età ed appartenenti a nuclei familiari diversificati;
2. si è registrato un forte e costante aumento di cittadini e di nuclei familiari presi in carico dal servizio sociale, con incremento delle richieste e degli interventi attuati e dei progetti individualizzati predisposti. Ne consegue l'esigenza di ripensare all'organizzazione dei servizi per rispondere in modo più efficace ai nuovi bisogni di assistenza e, con riferimento all'Area Adulti e Famiglie, impone anche la necessità di diversificare ed incrementare ulteriormente gli interventi. Ciò è avvalorato, inoltre, dalla presenza di lista di attesa per le prese in carico da parte del servizio sociale professionale e dai tempi di attesa per il primo colloquio con l'assistente sociale, tempi che vengono monitorati mensilmente al fine di garantire il rispetto dell'appuntamento entro 20 giorni, fatto salvo il ricevimento di tutte le situazioni che presentano condizione di priorità o urgenza, per le quali il colloquio con l'assistente sociale viene effettuato anche in giornata;
3. l'organizzazione del servizio sociale di base in quattro unità operative territoriali, aggregate a livello organizzativo in due Aree, con il personale dislocato in quattro sedi - con sette sedi di ricevimento del pubblico – seppure abbia permesso di risolvere alcune precedenti criticità, per contro rende difficoltoso garantire ampi orari di front office e nel contempo svolgere tutte le attività di back office necessarie per un servizio qualitativamente rispondente alle aumentate esigenze del territorio; inoltre, si evidenzia un problema relativamente ai tempi di spostamento fra le sedi. Dette criticità potrebbero essere risolte con una aggregazione di tutto il personale in uniche due sedi, pur mantenendo momenti di ricevimento dei cittadini presso sedi dislocate in tutti i comuni del Consorzio;
4. il significativo aumento delle relazioni con le agenzie del territorio richiede agli operatori un tempo ed una flessibilità maggiori per la cura della rete.

Data la suddetta analisi, oggetto di lavoro del presente Progetto di Servizio Civile sono le problematiche evidenziate ai precedenti punti precedenti, in particolare ai punti 1, 2, 3 e 4. S'intende, dunque, agire a **supporto del Servizio Sociale di base**, con particolare riferimento alle aree di intervento del segretariato sociale, soprattutto quelle dell'ascolto e dell'accoglienza dei cittadini, oltre che quelle relative dell'aumento del numero e della qualità dei rapporti con la rete territoriale, tutti ambiti in cui l'intervento dei Volontari di Servizio Civile potrà qualificarsi come "valore aggiunto".

Descrizione indicatore anno 2007	Misura
Numero ore di segretariato sociale	n. 16 ore settimanali per ogni sede di Unità operativa
Numero ore utilizzo segreteria telefonica	n. 20 ore settimanali per ogni sede di Unità operativa
Numero primi contatti effettuati	n. 854 annui/consorzio
Numero informazioni	n. 1.567
Numero pratiche svolte ed archiviate documentazione	n. 8.270
Flussi informativi	Flussi informativi mensili, semestrali con direzione/comuni Totale n.50 per Unità operativa
Numero di rapporti con la comunità locale	Incontri con associazioni di volontariato: 10 annui/ uffici comunali: 12 annui/altri enti e agenzie: 10 annui per unità operativa
Numero aggiornamento informazioni sulle risorse	n. 1 annuo
Risposta i bisogni di accompagnamento	1.548 ore di accompagnamenti effettuati
Acquisizione di competenze comunicative e di lavoro in gruppo	0
Acquisizione competenze in merito alle relazioni con i cittadini	0
Numero rapporti e relazioni significative	0

7) *Obiettivi del progetto:*

Obiettivi generali:

Con l'inserimento dei volontari in Servizio Civile a fianco degli operatori afferenti all'Area Adulti e Famiglie presenti presso le 4 Unità Operative territoriali si intende perseguire dal punto di vista quantitativo e qualitativo i seguenti obiettivi:

- migliorare l'informazione sistematica ed efficace sull'offerta dei servizi consortili, di quelli a rilievo socio-sanitario, di quelli comunali ed in merito a tutte le risorse del territorio;
- raccordare ed integrare le informazioni relative ai servizi sociali con quelle degli altri servizi istituzionali e/o iniziative promosse da altri soggetti della rete, come previsto dall'azione del Tavolo Adulti in Difficoltà del Piano di Zona "Cittadino per amico";
- supportare nelle attività di orientamento ed accompagnamento in favore di persone e famiglie in condizione di fragilità e favorire l'accesso ai servizi consortili e di altri enti;
- favorire lo sviluppo di una comunità locale in grado da garantire orientamento e sostegno in favore di cittadini e di nuclei che presentano una condizione di vulnerabilità sociale.

Obiettivi specifici del Progetto di Servizio Civile:

Attraverso l'inserimento dei volontari si intende perseguire i seguenti obiettivi specifici:

- aumentare il tempo dedicato alle attività di segretariato sociale, in particolare quello di ascolto e di accoglienza dei cittadini, sia telefonicamente che mediante l'accesso diretto;
- favorire l'aumento degli orari di apertura delle segreterie delle unità operative;
- supportare la regolare gestione dell'archivio e della registrazione dei primi contatti;
- facilitare la creazione di rapporti e di relazioni significative tra le persone e la comunità di appartenenza, contribuendo a favorire un aumento del grado di benessere;
- facilitare la creazione di relazioni interpersonali significative od integrative dei rapporti familiari assenti o difficili;
- supportare l'aggiornamento continuo delle informazioni relative alle risorse per facilitarne la possibilità di fruizione in rete con le istituzioni e le organizzazioni del territorio;
- accrescere i rapporti con gli sportelli informativi del territorio;
- potenziare la cura dei rapporti con la rete della comunità locale, anche come previsto in particolare da due azioni del Piano di zona del tavolo Adulti in difficoltà, quelle denominate "Cittadino per amico" e "Una rete per il lavoro";
- aumentare la possibilità di rispondere a bisogni di accompagnamento per lo svolgimento di pratiche, al fine di migliorare la fruizione dei servizi da parte dei cittadini fragili.
- promuovere l'ampliamento di momenti di ascolto dei cittadini;
- ridurre i tempi di attesa dei cittadini richiedenti e potenziare il monitoraggio dei bisogni, delle risorse e degli interventi attuati;
- favorire risposte omogenee su tutto il territorio consortile.

Obiettivi specifici trasversali rivolti ai volontari:

Gli obiettivi qui descritti saranno perseguiti attraverso il ruolo e le attività svolte dai volontari (vedi 8.4) ed attraverso la partecipazione alla formazione generale ed alla formazione specifica

- facilitare l'acquisizione di competenze specifiche di comunicazione, di relazione interpersonale e di orientamento al lavoro in gruppo;
- favorire l'acquisizione di competenze in merito alla conduzione di positive relazioni con i cittadini;
- favorire la conoscenza della realtà territoriale, della comunità locale e della rete dei servizi;
- garantire la presa di coscienza in merito ai problemi ed ai bisogni del territorio;
- garantire l'acquisizione di una cultura di cittadinanza attiva.

Indicatori

Descrizione indicatore	Misura
Numero ore di segretariato sociale	Aumento di almeno 5 ore di apertura settimanale
Numero ore utilizzo segreteria telefonica	Diminuzione di almeno 5 settimanali ore di utilizzo della segreteria
Numero primi contatti effettuati	Aumento mensile del numero di cittadini ricevuti ed ascoltati nella misura del 30%
Numero informazioni	Aumento del numero di informazioni fornite e degli invii pertinenti ad altri enti/istituzioni nella misura del 30%
Numero pratiche svolte ed archiviate documentazione	Aumento del 30% delle pratiche evase e della documentazione archiviata
Flussi informativi previsti	Rispetto dei tempi e delle scadenze previste dei flussi informativi previsti al 100%
Numero di rapporti con la comunità locale	Aumento del 15% dei rapporti con la comunità locale
Numero aggiornamento informazioni sulle risorse	Numero aggiornamenti effettuati
Risposta i bisogni di accompagnamento	Aumento del 20% degli accompagnamenti effettuati
Acquisizione di competenze comunicative e di lavoro in gruppo	Numero incontri di equipe
Acquisizione competenze in merito alle relazioni con i cittadini	Numero reclami pervenuti
Creazione di rapporti e relazioni significative	Numero progettualità individuali in cui è stato inserito il volontario ed aumento del 5% dei progetti individuali con partecipazione di volontari

8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei volontari in servizio civile:*

Il complesso delle azioni progettuali, qui di seguito descritte, favoriscono:

- ✓ Il potenziamento delle politiche di pari opportunità,
- ✓ la riduzione dell'esclusione sociale
- ✓ l'accesso all'informazione
- ✓ l'aumento della partecipazione attiva e diretta
- ✓ l'offerta di nuovi stimoli a territori a rischio di spopolamento

8.1 Piani di attuazione previsti per il raggiungimento degli obiettivi

Il Piano di attuazione del progetto **“INTERFACCIA SOCIALE – un punto rete in più”**, che si realizzerà sul territorio, consiste in una molteplicità di interventi organizzati in 4 fasi, nei quali i Volontari in Servizio Civile collaboreranno alla realizzazione di tutte le attività, entreranno in contatto con i servizi del Consorzio, gli enti del territorio, in particolare ASL e Comuni, con la comunità locale con la quale si rapporteranno, compresi i gruppi di volontariato con i quali vi sono collaborazioni in atto formalizzate e non.

La conoscenza avverrà sia attraverso il programma di formazione specifica, sia attraverso il graduale inserimento all'interno dei gruppi di lavoro delle sedi territoriali di attribuzione, la partecipazione a riunioni, la visita ai servizi ed alle sedi del Consorzio, dei Comuni e dell'ASL.

Pertanto, si tratta di integrare l'intervento degli operatori dell'ente con quello dei volontari, in un clima di condivisione degli obiettivi, al fine di rendere più ampia ed articolata possibile la risposta che viene data ai bisogni dei cittadini, anche in rete con altri enti, istituzioni ed associazioni.

Le attività dei Volontari in Servizio civile saranno, conseguentemente, integrative alle normali attività istituzionali previste, non routinarie ma regolate e programmate anche in riferimento ai flussi di accesso al servizio ed ai bisogni presentati dai cittadini.

La specificità di questo progetto di SCV nasce, infatti, dalla volontà del Consorzio di predisporre strumenti e metodi che aumentino la capacità di accoglienza e di risposta a problematiche, tendendo a rendere sempre più autonomi i soggetti nella gestione delle problematiche stesse ed individuando, ove possibile, tutte le risorse del territorio che possono gradualmente affiancare la persona, in un'ottica di condivisione con il servizio ed il cittadino di obiettivi da perseguire.

Pertanto, i volontari si troveranno a collaborare ed interagire continuamente con altri soggetti, sempre, a supporto degli operatori del CidiS.

L'intervento dei volontari si espletterà nell'ambito e negli orari del servizio per 5 giorni la settimana, dal lunedì al venerdì, in affiancamento ed in collaborazione con i citati operatori del servizio sociale.

Oltre alle attività svolte presso le quattro sedi, si prevedono anche uscite sul territorio in affiancamento agli operatori, sia in accompagnamento di utenti, sia per curare rapporti con le risorse del territorio consortile.

Sempre nell'ambito della realizzazione degli obiettivi del presente progetto, saranno possibili delle uscite fuori dal territorio del CidiS, con rientro in giornata.

Fase 1: Accoglienza ed inserimento nella sede di progetto (durata 1 mese)

In questa prima fase si prevede:

- un momento iniziale di accoglienza dei volontari al fine di favorire la conoscenza fra operatori e volontari in SC;
- il graduale inserimento nel servizio attraverso un primo momento operativo che consiste nella costruzione della mappa delle relazioni in atto;
- l'avvio della **formazione specifica**;
- l'approfondimento relativo all'Area Adulti e Famiglie, in particolare il servizio sociale professionale ed il segretariato sociale ed i servizi erogati;
- l'illustrazione delle competenze e delle attribuzioni relative alle Aree specializzate: Anziani, Minori e Disabili;
- la presa visione della documentazione dell'ente, delle sue modalità di utilizzo, delle procedure utilizzate, dei sistemi di archiviazione, dei sistemi informatici in uso (cartella sisa, sinecaos, primi contatti, tabelle excel, ecc);
- l'osservazione da parte dei volontari degli operatori dell'ente durante lo svolgimento delle attività di segretariato sociale.
- confronto ed approfondimenti con gli OLP e contestuale **avvio della stesura del Patto di Servizio**, inteso come strumento operativo per l'assunzione partecipata degli obiettivi e per l'ulteriore dettaglio condiviso delle attività, delle modalità di attuazione del progetto e degli strumenti di valutazione dell'esperienza. Nel Patto di servizio, coerentemente con quanto già contenuto nel presente progetto, saranno specificamente definiti gli orari di servizio, le mansioni dei Volontari e gli impegni reciproci, anche in considerazione delle aspettative e delle caratteristiche dei Volontari stessi.

Formazione specifica:

In tale fase si prevede un **primo modulo formativo** di complessive **30** ore, avente i seguenti contenuti relativamente ad una conoscenza dapprima generale del CidiS, dell'organizzazione e dell'organigramma, dei servizi erogati, dei regolamenti dell'ente, delle procedure utilizzate, della realtà territoriale, dei rapporti esistenti con gli altri attori del territorio, istituzionali e non, al fine di far conoscere e comprendere la complessità e la peculiarità dell'organizzazione in cui saranno inseriti. Inoltre si illustrerà il quadro normativo di riferimento in merito alla legislazione nazionale e regionale del settore socio-assistenziale e sanitario, con particolare attenzione ai temi della privacy e del segreto professionale.

Per il dettaglio delle attività si rinvia al punto n. 41, "Contenuti della formazione".

Avvio formazione generale

I volontari parteciperanno ad un incontro di benvenuto a cura dell'Ufficio Giovani e Servizio Civile della Provincia di Torino durante il quale riceveranno informazioni relative all'esperienza di Servizio Civile e al percorso di formazione generale e al tutoraggio.

Fase 2: Avvio al servizio (durata 1 mese)

In questa fase i volontari, con il supporto dell'Operatore Locale di Progetto:

- affiancano gli operatori delle aree territoriali durante lo svolgimento delle attività, in particolare per quanto prevede l'approccio alle persone;
- effettuano una riflessione in merito alla costruzione del loro ruolo, del piano e dell'orario del loro lavoro, che si traduce nella definizione del **Patto di Servizio**;
- valutano le attività specifiche sulle quali inizieranno ad operare, in affiancamento agli operatori del servizio;
- imparano ad utilizzare la documentazione ed i regolamenti dell'ente;
- effettuano una prima rielaborazione relativa alla conduzione delle relazioni interpersonali con i cittadini;
- iniziano ad utilizzare i sistemi informatici in uso ed a prendere confidenza con i sistemi di archiviazione.

Formazione specifica:

In tale fase si prevede un **secondo modulo formativo** pari a complessive **40** ore rivolto ai volontari, e finalizzato al completamento degli apprendimenti relativi agli strumenti organizzativi, amministrativi e normativi necessari allo svolgimento del Servizio Civile. Si affronteranno, inoltre, aspetti inerenti sia le modalità di lavoro nel sociale, sia cenni sulle politiche in favore di anziani, disabili, minori, persone con problematiche di natura psichiatrica e di tossicodipendenza.

Per il dettaglio delle attività si rinvia al punto n. 41, "Contenuti della formazione".

Si prevede, altresì, un **terzo modulo formativo** di n. **8** ore in merito all'utilizzo delle procedure informatiche in uso.

Per il dettaglio delle attività si rinvia al punto n. 41, "Contenuti della formazione".

Formazione generale

I volontari verranno inseriti nei gruppi formativi e parteciperanno alla formazione generale per la durata di 42 ore suddivisa in 7 giornate formative secondo il programma articolato nel punto 34 della scheda.

L'attività formativa ha la finalità di introdurre i volontari ai principi e alla conoscenza del sistema servizio civile e ad orientarli a vivere l'esperienza del servizio in un'ottica di cittadinanza attiva.

Avvio tutoraggio

I volontari inizieranno a conoscere il Tutor, figura di riferimento del percorso formativo e facilitatore del loro ingresso nelle strutture dell'ente partner.

Fase 3: Svolgimento del servizio (durata 9 mesi)

In questa fase i volontari, a supporto degli operatori amministrativi e gli assistenti sociali operanti presso le sedi del servizio sociale territoriale e di concerto con l'OLP:

- concorrono alla realizzazione delle attività contemplate per il raggiungimento gli obiettivi generali e specifici previsti dal presente progetto;
- mettono in atto una serie di attività integrative e/o complementari rispetto agli interventi già posti in essere istituzionalmente a favore della popolazione;
- partecipano ad eventuali momenti formativi rivolti agli operatori dell'ente qualora previsti;
- partecipano alle conferenze di servizio programmate con tutto il personale o con il personale dell'Area Adulti e Famiglie, in base agli argomenti previsti dall'ordine del giorno;
- prestano particolare attenzione alla cura dei rapporti interpersonali individualizzati, mirando a privilegiare l'aspetto qualitativo delle relazioni personalizzate;
- garantiscono momenti di risposta telefonica e di accoglienza dei cittadini richiedenti;
- effettuano gli accompagnamenti previsti;
- collaborano ed interagiscono continuamente con gli operatori del CIdiS, cui faranno riferimento per ogni problematica evidenziata ed ai quali riferiranno in merito ai risultati conseguiti;
- si rapportano con enti/organizzazioni in base ai compiti assegnati;
- contribuiscono alla tenuta della documentazione (cartacea e informatica) dell'archivio.
- sperimentano e partecipano a relazioni di aiuto;

➤ concorrono ad effettuare ricerche sul territorio relativamente ad aspetti e/o problematiche che saranno individuate in collaborazione con l'operatore locale di riferimento.

Per lo svolgimento delle attività illustrate si ritiene necessaria la presenza di n. 4 volontari, che avranno come sedi principali di riferimento quelle delle unità operative territoriali di Beinasco e di Rivalta (a quest'ultima afferisce il territorio del Comune di Bruino) accorpate funzionalmente nell'Area Territoriale Est, e quelle di Orbassano e Piossasco (a quest'ultima afferisce anche il territorio del Comune di Volvera) accorpate funzionalmente per l'Area Territoriale Ovest.

Sarà costantemente favorito il confronto fra i Volontari e fra gli stessi e l'Operatore Locale di Progetto, anche al fine di analizzare i vissuti innescati dal rapportarsi a cittadini fragili, portatori di problematiche e di difficoltà, con modalità di relazione anche composite, disturbate e/o poco chiare.

E', conseguentemente, previsto uno spazio di riflessione e di rilettura delle esperienze effettuate, come momento formativo durante tutto il periodo di svolgimento del servizio, sia per la rielaborazione dei vissuti, sia per supportare il processo culturale volto alla valorizzazione della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva.

Formazione specifica:

In questa fase si prevedono incontri mensili anche per consentire di rispondere ad eventuali bisogni formativi che necessitano di ulteriori approfondimenti e trattazione. Si prevede che tale **modulo formativo** di complessive **30 ore** (circa 3 ore al mese), eventualmente implementabili al bisogno: in particolare si intende utilizzare tale momenti anche al fine di offrire una formazione in itinere relativamente ai temi della comunicazione e della relazione di aiuto, che presuppone fiducia, rispetto, considerazione, comprensione e che necessita di attenzioni in merito a possibili errori da evitare (identificazione, creazione di dipendenza, manipolazione, ecc.).

Si ritiene che tale rielaborazione sia indispensabile, soprattutto in considerazione che l'esperienza con persone in situazione di fragilità e sofferenza coinvolge emotivamente gli operatori ed i volontari che si rapportano loro.

Per il dettaglio delle attività si rinvia al punto n. 41, "Contenuti della formazione".

Formazione generale e conclusione

I volontari continueranno la formazione generale per il completamento del percorso formativo secondo il programma come articolato nel punto 34 della scheda.

Tutoraggio in itinere

Durante la terza fase del progetto i volontari incontreranno il loro Tutor di riferimento come da sistema accreditato.

Attività di Monitoraggio

Verranno attivate le azioni di monitoraggio del progetto e dell'attività formativa come da sistema accreditato. Tale attività coinvolgerà sia gli operatori locali di progetto che i volontari, al fine di rilevare e rielaborare in itinere l'andamento del percorso progettuale.

Fase 4: Conclusione e valutazione del servizio (durata 1 mese)

E' previsto un momento conclusivo nel quale viene richiesta ai volontari l'elaborazione di una relazione finale in merito all'esperienza svolta, anche per consentire un momento di riflessione e di rielaborazione.

I volontari sono chiamati a rileggere l'esperienza soprattutto in vista delle scelte future che andranno ad effettuare anche, eventualmente, con una loro presenza attiva nelle comunità locali di appartenenza.

Inoltre, si intende valutare in modo partecipato con i volontari il raggiungimento degli obiettivi specifici previsti, quali l'avvenuta acquisizione di competenze di comunicazione, di relazione interpersonale e di capacità a lavorare in gruppo, l'acquisizione di una cultura di cittadinanza attiva, con attenzione particolare alla democrazia sostanziale e partecipata della quale i giovani devono essere attori, con una piena presa di coscienza e di attivazione relativamente ai bisogni della comunità locale.

Per volontari sarà, altresì, importante il momento della conclusione del SCV, il "congedo" dalle persone con le quali hanno condiviso l'esperienza del servizio civile.

Si prevede di trovare lo spazio per un incontro con le associazioni, in particolare quelle di ambito giovanile, al fine fornire una restituzione sul lavoro svolto e, nel contempo, favorire la sensibilizzazione alla tematica del volontariato attivo.

Conclusione Tutoraggio

Nell'ultimo incontro di tutoraggio i volontari rifletteranno, insieme al Tutor, sull'esperienza di cittadinanza attiva vissuta durante l'anno di servizio.

Conclusione monitoraggio

Nell'ultimo periodo del Servizio si concluderanno le procedure di rilevazione dati e monitoraggio dell'andamento progettuale. I dati raccolti verranno rielaborati, da un punto di vista qualitativo e quantitativo. Si procederà alla restituzione dei contenuti emersi, utili ad una futura riprogettazione degli interventi, attraverso la redazione del report annuale.

8.2 Complesso delle attività previste per la realizzazione dei piani di attuazione.

Attività preparatorie finalizzate all'emersione dei bisogni relativi ai singoli interventi

Attività dell'ente titolare del progetto

Il Consorzio, al fine di individuare le possibili aree di inserimento dei volontari del Servizio Civile e predisporre una progettualità specifica, ha:

- effettuato riunioni ed incontri con gli assistenti sociali e gli istruttori amministrativi afferenti all'Area Adulti e Famiglie al fine di individuare quali bisogni richiedono una maggiore copertura, quale organizzazione può maggiormente rispondere all'aumento del numero di cittadini in carico e/o richiedenti servizi di pertinenza dell'ente, quali le attività di implementazione da mettersi in atto;
- elaborato una proposta di nuova impostazione del servizio sociale nell'ambito del processo riorganizzativo dell'ente;
- effettuato in Ufficio di Direzione, con la partecipazione del Direttore e di tutti i Responsabili di Area, analisi ed approfondimenti per contribuire alla programmazione ed all'attuazione degli interventi previsti per il conseguimento degli obiettivi assegnati dall'Assemblea Consortile e dal CdiA;
- effettuato, in modo partecipato con gli operatori amministrativi e gli assistenti sociali dell'accoglienza, l'analisi delle attività che possono essere svolte in collaborazione con i volontari del Progetto di Servizio Civile;
- partecipato ai lavori volti alla stesura del Piano di Zona: raccolta ed analisi dei dati del territorio, analisi partecipata dei bisogni, individuazione dei bisogni prioritari, definizione degli obiettivi e progettazione di azioni: in particolare il Tavolo Adulti in Difficoltà – coordinato dal Responsabile dell'Area Adulti e Famiglie - ha evidenziato, fra i bisogni di protezione sociale, quelli di ascolto, appoggio, sostegno ed accompagnamento, informazioni. Si precisa che tale Tavolo aveva fra gli obiettivi prioritari da perseguire, stabiliti dal Comitato dei Sindaci, quello di "potenziare le opportunità di ascolto tempestivo e produttivo per situazioni di sofferenza". In particolare l'azione "Cittadino per amico", ha come presupposto di partenza la considerazione che un buon ascolto di base, unitamente al possesso di specifiche conoscenze in tema di gestione del conflitto, permette di prevenire e gestire nel miglior modo possibile eventuali episodi conflittuali, in particolare quando ai punti di ascolto vi fanno ricorso persone in difficoltà, che portano per lo più problemi complessi ed urgenti, spesso con modalità di relazione difficoltose. La suddetta azione si sta realizzando in rete con la partecipazione del Consorzio, dell'ASL, dei Comuni e di associazioni di volontariato al fine di favorire lo sviluppo di risposte unitarie ai bisogni informativi e di orientamento dei cittadini;
- garantito la partecipazione, sia in qualità di titolari sia come partecipanti, a più azioni del P.di Z. che prevedono la realizzazione di interventi in collaborazione con i soggetti firmatari dell'Accordo di Programma, aventi la finalità di migliorare l'offerta dei servizi in un'ottica di rete.

Si segnala altresì che la RPP del nostro ente prevede la valorizzazione del volontariato in ogni sua forma, anche al fine di rafforzare la coscienza civica del territorio.

Inoltre, fra gli obiettivi assegnati alla Direzione ed all'Area Adulti e famiglie dall'Assemblea Consortile per il triennio 2008/2010 è previsto il miglioramento delle procedure di accoglienza dei cittadini al fine di garantire un ascolto tempestivo.

- partecipato all'incontro seminariale "Progettare il servizio civile con la Provincia di Torino", organizzato dalla Provincia di Torino
- incontro per la definizione del progetto con lo staff dell'Ufficio Giovani e Servizio civile della Provincia di Torino.

Attività di supporto e consulenza della Provincia di Torino

Seminari formativi sulla progettazione rivolti agli Enti partner e realizzati nei singoli territori di riferimento.

Durante gli incontri viene presentato e distribuito il materiale di supporto alla progettazione, realizzato e costantemente aggiornato dalla Provincia di Torino a partire dall'esperienza fin ora acquisita.

Al termine dei seminari sono previsti incontri individualizzati con il referente della progettazione degli enti partner, al fine di rendere efficace, in relazione ai bisogni emersi, la singola progettazione esecutiva.

Attività utili per la realizzazione del progetto

Attività dell'ente titolare del progetto

Attività	azioni
Inserimento dei volontari nelle attività dell'ente	Incontro di presentazione con OLP e Responsabile Area Adulti e Famiglie Incontro di presentazione con tutti gli operatori delle Aree Territoriali Incontro con i responsabili di Area Partecipazione alle riunioni di equipe Partecipazione a conferenze di servizio Partecipazione ad eventuali momenti formativi se organizzati
Attività di segreteria ed accoglienza telefonica	Accoglienza telefonica dei cittadini e dei vari attori del territorio, raccolta e sistematizzazione delle informazioni e messa in rete delle stesse, raccolta di documentazione, registrazione ed elaborazione statistica dell'attività svolta sia con modalità cartacea che informatica, archiviazione delle pratiche e della documentazione.
Ascolto e accoglienza dei cittadini	Osservazione diretta ed indiretta della domanda sociale, orientamento all'utilizzo dei servizi, raccolta delle richieste di assistenza e delle segnalazioni, aiuto nella compilazione di moduli e richieste per l'ottenimento di singole prestazioni assistenziali, previdenziali e sanitarie, utilizzo delle tecniche comunicative e della relazione di aiuto.
Cura dei rapporti con la rete territoriale	Contatti e collaborazioni con le risorse istituzionali e non presenti sul territorio, aggiornamento delle risorse e ricerca di nuove opportunità, aggiornamento degli orari e delle procedure degli uffici dei Comuni, dell'ASL, INPS, Cpl, ecc, per facilitare la fruizione dei servizi.
Cura dei rapporti e delle relazioni tra le persone	Contatti e relazioni con cittadini utenti e con operatori dei servizi.
Facilitazione di relazioni interpersonali significative od integrative dei rapporti familiari ed amicali e partecipazione alle progettualità individuali.	Avvio e mantenimento dei rapporti con persone in carico sulla base dei singoli progetti individuali elaborati dall'assistente sociale in concerto con il beneficiario e tutti gli attori, compreso il volontario del Progetto di Servizio Civile.
Risposta a bisogni di accompagnamento di utenti	Accompagnamento presso strutture residenziali, uffici dell'ASL, INPS, Cpl, ATC, sedi di patronato, Associazioni, istituti scolastici, strutture ospedaliere e riabilitative, ecc., accompagnamento in percorsi di autonomia sul territorio, anche per l'utilizzo di mezzi pubblici. Gli accompagnamenti potranno avvenire sia attraverso l'utilizzo di mezzi pubblici sia con l'auto di servizio del Consorzio.

Attività di formazione, monitoraggio, tutoraggio e consulenza della Provincia di Torino

- Realizzazione degli incontri formativi come previsto nel paragrafo formazione generale dei volontari (punti da 30 a 35)
- Realizzazione delle attività di monitoraggio come previsto da sistema accreditato
- Realizzazione della attività di tutoraggio come previsto da sistema accreditato

8.3 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente.

Tipologia (dipendenti o volontari oltre al servizio civile)	Ruolo in merito alle attività	Numero
Assistenti sociali	Titolarità delle funzioni di servizio sociale professionale e titolarità delle progettualità individuali	17
Istruttori amministrativi	Titolarità delle funzioni di segretariato sociale e delle attività amministrative delle sedi territoriali	4
Istruttori amministrativi	Gestione del personale	2
Oss (dipendenti del Consorzio)	Titolari delle attività del servizio di assistenza domiciliare, del monitoraggio degli assegni di servizio, dei soggetti sottoposti a tutela, del servizio di assistenza domiciliare in appalto	6
OSS (dipendenti della cooperativa aggiudicataria per la gestione del servizio di assistenza domiciliare)	Realizzatori dei progetti di assistenza domiciliare	20 /24
Volontari	Appartenenti ai gruppi del territorio con i quali sono attive collaborazioni, anche a seguito di convenzioni fra il Consorzio, il Comune e l'associazione stessa.	20

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

In relazione a quanto finora esposto relativamente a obiettivi e fasi di realizzazione del progetto, il **ruolo dei Volontari** consisterà nell'**affiancare e supportare** gli operatori dell'Ente, svolgendo le seguenti attività:

- orientamento all'utilizzo dei servizi;
- raccolta di informazioni e messa in rete delle stesse;
- supporto nell'aiuto ai cittadini per la compilazione di moduli e di richieste per l'ottenimento di prestazioni assistenziali, sanitarie, previdenziali;
- recepimento e registrazione delle richieste pervenute al servizio;
- affiancamento dell'istruttore amministrativo e/o dell'assistente sociale nella raccolta della domanda, nel recepimento del bisogno;
- supporto per l'attuazione degli interventi previsti nel progetto individualizzato;
- affiancamento per gli accompagnamenti e trasporti di persone in carico al servizio sociale sia mediante utilizzo di mezzi pubblici sia di auto di servizio del CidiS;
- cura dei rapporti con persone, utilizzo di relazioni di aiuto;
- cura dei rapporti con le risorse del territorio;
- tenuta della documentazione dell'Ente;
- archiviazione della documentazione;
- inserimento di dati ed elaborazioni mediante utilizzo dei sistemi informatici dell'ente;
- aggiornamento degli orari degli uffici comunali, dell'ASL, ecc.;

- registrazione ed elaborazione statistica dell'attività del servizio sociale e svolta dai volontari del Progetto di Servizio Civile;
- partecipazione ai momenti formativi organizzati;
- partecipazione agli incontri di equipe;
- partecipazione alle assemblee / conferenze di servizio organizzate;
- rispetto delle indicazioni fornite dall'OLP e dal Responsabile del Servizio.

Attività di formazione, monitoraggio e tutoraggio della Provincia di Torino

Partecipazione alle attività di:

- Formazione generale
- Tutoraggio
- Monitoraggio

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

4

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

0

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

0

12) *Numero posti con solo vitto:*

4

Ai volontari verranno forniti i buoni pasto con la medesima modalità utilizzata per i dipendenti dell'ente: uno per ogni giornata di servizio effettivo prestato.

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

30 ore settimanali

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

5 giorni

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

- Disponibilità ad eventuali missioni di accompagnamento dell'utenza anche fuori dal territorio consortile (con rientro in giornata) in autonomia o in affiancamento dell'assistente sociale o di altri operatori del Consorzio o di volontari del territorio.
- Flessibilità dell'orario in base ad eventuali esigenze specifiche.
- Rispetto del segreto d'ufficio e della privacy relativamente alle informazioni di cui i volontari verranno a conoscenza nel corso dell'attività.
- Collaborazione con il personale del servizio anche nell'espletamento di compiti diversificati purché utili ad un miglior raggiungimento degli obiettivi del progetto.
- Rispetto dei regolamenti dell'ente.
- Cura puntuale e precisa della documentazione ed attrezzatura.

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

16) Sede/i di attuazione del progetto ed Operatori Locali di Progetto:

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto				
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Tel	mail
1	CIDIS - Unità operativa territoriale BEINASCO	Beinasco (TO)	Via Mascagni, 14	90977	1	CAFFERATI Annamaria	27/05/58	CFFNMR58E67L219G	011 3490801	annamaria.cafferati@cidis.org
2	CIDIS - Unità operativa territoriale RIVALTA	Rivalta di Torino (TO)	Via Balma, 5	90979	1	FINA Stefania	28/04/80	FNISFN80D68H335O	0119091198	stefania.fina@cidis.org
3	CIDIS - Unità operativa territoriale ORBASSANO	Orbassano (TO)	Via Castellazzo, 237/b	91039	1	FROLA Daniela	10/07/81	FRLDNL81L5OC632T	0119019168	daniela.frola@cidis.org
4	CIDIS - Unità operativa territoriale PIOSSASCO	Piossasco (TO)	Regione Garola, 26	90978	1	BREUSA Amalia	06/02/56	BRSMLA56B461465P	0119041547	amalia.breusa@cidis.org

17) Altre figure impiegate nel Progetto:

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	TUTOR			RESP. LOCALI ENTE ACC.		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	CIDIS - Unità operativa territoriale BEINASCO	Beinasco (TO)	Via Mascagni, 14	90977	1	Liberti Tiziano	08/01/1962	LBRTZN62A08L219N	Vinassa Laura	10/10/1951	VNSLRA51R50L219Q
2	CIDIS - Unità operativa territoriale RIVALTA	Rivalta di Torino (TO)	Via Balma, 5	90979	1	Liberti Tiziano	08/01/1962	LBRTZN62A08L219N	Vinassa Laura	10/10/1951	VNSLRA51R50L219Q
3	CIDIS - Unità operativa territoriale ORBASSANO	Orbassano (TO)	Via Castellazzo, 237/b	91039	1	Liberti Tiziano	08/01/1962	LBRTZN62A08L219N	Vinassa Laura	10/10/1951	VNSLRA51R50L219Q
4	CIDIS - Unità operativa territoriale PIOSSASCO	Piossasco (TO)	Regione Garola, 26	90978	1	Liberti Tiziano	08/01/1962	LBRTZN62A08L219N	Vinassa Laura	10/10/1951	VNSLRA51R50L219Q

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

La Provincia di Torino, in collaborazione con gli enti partner, attraverso gli incontri seminariali per la progettazione e le attività di promozione, persegue anche la finalità di diffondere i principi e i valori del Servizio Civile nei singoli territori.

Tutte le azioni di promozione verranno concertate e realizzate in collaborazione con:

- l'Ufficio Giovani,
- gli Enti partner,
- i Centri per l'impiego,
- i Circondari,
- i Centri Zona della Provincia di Alessandria,
- le associazioni giovanili del territorio,
- la Cooperativa Animazione Valdocco.

Verranno attivate le seguenti attività di promozione:

Incontri sul territorio organizzati in collaborazione con i Centri per l'Impiego e gli Informagiovani

Aperitivi Informativi presso le strutture territoriali e in collaborazione con i Centri Giovani, gli Informagiovani e gli Enti Partner

Strumenti e Media:

Sito web della Provincia di Torino: conterrà una scheda sintetica del progetto con le modalità per la partecipazione e gli allegati da compilare per i candidati

Oggi in Provincia: agenzia stampa on line, che viene pubblicata sul sito web e inviata a testate locali, tv e radio del territorio

Cronache da Palazzo Cisterna che informa sulle iniziative della Provincia ed arriva ai 315 sindaci dei Comuni della Provincia di Torino

Provincia Informa, pubblicazione bimestrale con una distribuzione cartacea di circa 1200 copie

TuttoProvincia su 15 periodici locali (pagina mensile della Provincia di Torino) con notizie su provvedimenti e iniziative

Manifesti e brochure informative

Pubblicazione delle schede sintetiche dei progetti e invio a Università, Informagiovani, Infopoint Europa, 5 Circondari della Provincia di Torino, 15 Centri per l'impiego, URP, locali del circuito Cybercafé (i Cybercafé sono locali di ritrovo promossi dalla Provincia, decentrati sul territorio provinciale e gestiti congiuntamente da Enti locali - gruppi di giovani)

Card

Realizzazione di card informative in collaborazione con l'Ufficio Giovani della Provincia e la Cooperativa Animazione Valdocco

Per un totale di 50 ore

A livello locale

Il progetto sarà pubblicizzato con le seguenti modalità:

- inserimento di una scheda progetto e del bando per la ricerca di volontari sul sito internet del Consorzio e su quello dei Comuni del territorio consortile;
- stesura di articoli da pubblicarsi sui giornalini dei Comuni del territorio consortile;
- stesura di articoli da pubblicarsi sui giornali con tiratura locale;
- comunicazione a tutte le associazioni del territorio ed organizzazione di un incontro informativo/promozionale;
- comunicazione al Centro per l'Impiego;

- comunicazione all'Ordine degli Assistenti Sociali del Piemonte;
- comunicazione all'Università degli Studi di Torino – Facoltà di Scienze Politiche - Corso di Laurea in Servizio Sociale;
- stampa di volantini e locandine da distribuirsi ed affiggersi presso tutte le sedi consortili e di: ASL, Comuni, Assot, informa giovani, parrocchie, associazioni, centri sportivi, ecc..

Per un totale di 25 ore

19) *Eventuali autonomi criteri e modalità di selezione dei volontari:*

Si fa riferimento al Sistema di Selezione accreditato presso gli uffici regionali con Determinazione n. 270/DA1900 del 8 agosto 2008

20) *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 Si fa riferimento al Sistema di Selezione accreditato presso gli uffici regionali con Determinazione n. 270/DA1900 del 8 agosto 2008

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

Si fa riferimento al Sistema di Monitoraggio accreditato presso gli uffici regionali con Determinazione n. 270/DA1900 del 8 agosto 2008

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

Si Si fa riferimento al Sistema di Monitoraggio accreditato presso gli uffici regionali con Determinazione n. 270/DA1900 del 8 agosto 2008

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

Requisiti essenziali: diploma di scuola media superiore; possesso di patente B; conoscenza ed utilizzo internet e pacchetto Office; buone capacità relazionali e comunicative.

Requisiti preferenziali: Laurea in Servizio Sociale o iscrizione al corso di laurea in servizio sociale; esperienze di volontariato in campo sociale; Frequenza di Corsi di Laurea della Facoltà di Scienze della Formazione

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

A livello provinciale

Dettaglio	Costo volontario	a
Realizzazione di Manifesti e brochure informative		
Schede sintetiche dei progetti stampa e invio a Università, Informagiovani, Infopoint Europa, 5 Circondari della Provincia di Torino, 15 Centri per l'impiego, URP, locali del circuito Cybercafé (i Cybercafé sono locali di ritrovo promossi dalla Provincia, decentrati sul territorio provinciale e gestiti congiuntamente da Enti locali - gruppi di giovani)		
	€ 600,00	
Inviti personalizzati ai giovani dei vari territori (sms, lettere, ecc) a cura dei Centri per l'Impiego		
Card studio e realizzazione grafica, distribuzione		

A livello locale

DETTAGLIO	IMPORTO IN €
Vitto per 4 volontari decurtato del rimborso UNSC = 4,56 € a ticket – 4,00 € rimborso UNSC = 0,56 € x 21 gg mese x 12 mesi x 4 VSC	564,48
Spese per la promozione del progetto	600,00
Costi accompagnamenti comprensivi di biglietti di mezzi pubblici, rimborsi pedaggi autostradali, parcheggi.	1.200,00
Spese per acquisto 4 PC per utilizzo esclusivo da parte dei volontari	7.400,00
Totale	9.764,48

25) *Eventuali copromotori e partners del progetto con la specifica del ruolo concreto rivestito dagli stessi all'interno del progetto:*

Hanno dichiarato la partnership al progetto "INTERFACCIA SOCIALE – un punto rete in più" i seguenti Enti Locali, con cui sono già attive collaborazioni nell'ambito degli interventi realizzati dal CIdiS nell'area adulti e famiglie: Comune di Beinasco, Comune di Bruino, Comune di Orbassano, Comune di Piossasco, Comune di Rivalta di Torino e Comune di Volvera.

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

Il CIdiS dispone in modo adeguato di:

- sedi con spazi adeguati alla presenza dei volontari;
- mezzi di comunicazione: telefoni, segreterie telefoniche, fax, stampanti, calcolatrici, connessione rete internet;
- mezzi di trasporto: auto di servizio;
- 4 PC (vd. Punto 24);
- materiale di cancelleria;
- disponibilità di spazi adeguati per gli incontri con gli operatori e tra i volontari e per le attività di formazione;
- disponibilità di materiali ed attrezzature, materiale di formazione (banche dati, testi, verbali, documentazione varia, ecc.);
- disponibilità e competenza degli uffici amministrativi (ufficio personale e ufficio ragioneria, servizio di fattorinaggio).

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

27) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Nessuno

28) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

La Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università degli Studi di Torino, considera l'attività di Servizio civile assimilabile ad una attività lavorativa. Pertanto, sulla base di quanto previsto dal Verbale del Consiglio di Facoltà di Scienze della Formazione del 12 Maggio 2004 e in base alla comunicazione allegata **vengono riconosciuti a questo progetto 12 CFU nell'ambito del Tirocinio.**

La Provincia di Torino ha inoltre **specifiche convenzioni** per lo svolgimento di tirocini formativi con gli Enti Universitari Piemontesi: **Università degli Studi di Torino e Politecnico di Torino**, di cui si allega la documentazione.

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

La Provincia di Torino, con propria Deliberazione n. 1168-385359/2005 del Settembre 2005, riconosce all'anno di servizio effettivamente prestato e certificato, lo stesso valore del servizio prestato presso un Ente pubblico, anticipando le disposizioni del D. Lgs. 77 del 2002. Si allega il testo della Deliberazione della Giunta Provinciale

Il CIdiS, al termine del servizio svolto a supporto del servizio sociale rilascerà, ai VSC un'attestazione territoriale, allo scopo il presente progetto è stato approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 58 del 6/10/2008. Tale deliberazione stabilisce la possibilità di rilasciare ai volontari un attestato valutativo di prestazione del servizio e di riconoscere agli stessi, in sede di futuri concorsi banditi dal Consorzio, un punteggio aggiuntivo motivato dall'acquisita esperienza maturata durante lo svolgimento del servizio civile;

Le competenze utili alla crescita professionale e personale dei volontari attraverso la partecipazione al progetto sono riconducibili ai seguenti ambiti:

- capacità di lettura del territorio e delle risorse in esso ubicate;
- lettura dei contesti organizzativi, delle loro diverse caratteristiche ambientali e sociali;
- capacità comunicative e relazionali;
- capacità di problem solving;
- modalità interpersonali ed approcci nella relazione di aiuto;
- la valutazione multidimensionale;
- capacità a svolgere mansioni di segretariato sociale;
- il lavoro per progetti;
- il lavoro in equipe;
- il lavoro di rete e la valorizzazione delle risorse formali ed informali del territorio;
- la documentazione del proprio operato;
- capacità di svolgere compiti e funzioni in autonomia;
- capacità di rilettura del proprio operato.

Formazione generale dei volontari

30) *Sede di realizzazione:*

In base al criterio del decentramento territoriale delle attività formative, ai fini dell'organizzazione degli incontri di formazione così come descritti di seguito, la Provincia di Torino, utilizzerà oltre alle proprie sedi distaccate secondo le articolazioni territoriali dei 5 Circondari della Provincia di Torino - ovvero presso i Comuni di Pinerolo, Susa, Ivrea, Ciriè e nella città di Torino presso le sedi dei Servizi "Sviluppo Risorse Umane" e "Istruzione e Servizi Didattici"- anche alcune sedi esterne in base alle necessità e sedi esterne afferenti agli altri due enti partner della Provincia di Torino nelle Province di Biella e Alessandria.

31) *Modalità di attuazione:*

La formazione è svolta in proprio presso l'ente, con Formatori accreditati della Provincia di Torino.

Il percorso formativo generale per i Volontari è strutturato in **7 giornate** della durata di **6 ore** ciascuna.

Nell'arco dei primi **cinque mesi di servizio** i Volontari parteciperanno al corso di Formazione Generale, articolato in 7 giornate formative, per un totale di 14 moduli formativi.

Ogni modulo formativo ha una durata di tre ore. Il corso ha una durata complessiva di 42 ore.

Ogni gruppo classe fruirà, nell'arco dei primi 5 mesi di servizio, delle attività formative, così come dettagliate, per quanto concerne i contenuti al punto 34 della presente scheda.

32) *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:*

Si Si fa riferimento al Sistema di Formazione accreditato presso gli uffici regionali ad agosto 2008 con Determinazione n. 270/DA1900 del 8 agosto 2008

33) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La metodologia utilizzata nella conduzione degli incontri di Formazione generale è di tipo partecipativo; gli incontri sono proposti come occasione di incontro e confronto tra tutti i Volontari che svolgono il Servizio Civile Nazionale presso i progetti della Provincia di Torino, organizzati secondo un sistema integrato di tecniche formato da:

- Lavori di gruppo,
- Discussioni facilitate,
- Simulazioni e role-playing,
- Ricerca d'aula,
- Lezioni frontali,
- Sussidi disponibili sulla rete intranet dell'ente,
- Dispense formative.
- Proiezione materiali audiovisivi a fini didattici

Nel complesso del percorso le metodologie utilizzate sono misurabili nel 50% con lezione frontale e 50% con dinamiche non formali.

In ogni gruppo classe saranno presenti anche i Tutor dei Volontari, che li affiancheranno nella formazione per favorire la conoscenza e l'avvio del rapporto.

La composizione dei gruppi in cui saranno inseriti i Volontari per la Formazione Generale sarà la stessa utilizzata per le attività di tutoraggio durante l'anno di servizio civile, attività indicate nel Sistema di Tutoraggio accreditato.

34) *Contenuti della formazione:*

La formazione generale verterà sui seguenti temi:

- Analisi dell'immaginario sul servizio civile, le aspettative, le motivazioni e gli obiettivi individuali dei volontari ai fini della creazione di un'identità di gruppo; (1° modulo formativo)
- Inquadramento storico dell'esperienza Servizio Civile, dall'obiezione di coscienza alla nascita del Servizio Civile Nazionale volontario; (2° modulo formativo)
- Ruolo del Servizio Civile nel passare degli anni e dell'inquadramento legislativo: finalità condivise, motivazioni e differenze rispetto all'obiezione di coscienza; (2° modulo formativo)
- Il sistema Servizio Civile Nazionale: la normativa di base ed i suoi collegamenti alla Carta Costituzionale, alla Carta di impegno etico del SCN e alla Dichiarazione universale dei diritti umani; (3° e 5° modulo formativo)
- Il sistema Servizio Civile Nazionale: i soggetti, le relazioni, i diritti e doveri di tutte le parti coinvolte (4° modulo)
- Modalità di gestione dell'esperienza in generale: Carta di impegno etico, modalità di servizio, diritti e doveri del volontario e dell'Ente, condizioni assicurative, ferie, permessi, malattia, orario, compenso, eventuali benefit; (4° modulo formativo)
- Il ruolo del volontario in Servizio Civile all'interno della sede di attuazione, le interazioni possibili, condizioni organizzative specifiche, opportunità e criticità; (4° e 14° modulo formativo)
- Analisi dello strumento "Patto di servizio" tra volontario ed ente, come attenzione alla valorizzazione del ruolo del volontario nell'incontro con le esigenze dell'ente - simulazione di stesura dei singoli patti ad opera dei volontari (4° modulo)
- Elementi di educazione civica: cittadinanza attiva attraverso la conoscenza delle istituzioni, dalla seconda parte della Costituzione italiana all'Unione Europea e le Nazioni Unite; i diritti umani e le politiche per le pari opportunità (5° e 6° modulo formativo)
- Prospettive nonviolente ed elementi di Difesa civile non armata e nonviolenta, elementi teorici tratti dalla ricerca per la pace e orientamento ad un'analisi dei conflitti in chiave nonviolenta; (11° e 12° modulo)
- La trasformazione (o gestione) nonviolenta dei conflitti dal livello micro a quello macro: simulazioni in aula e casi storici; (9° e 10° modulo formativo)

- Elementi di protezione civile ed esperienze di cittadinanza attiva in campo ambientale, come modalità possibile per difesa dell'ambiente e del territorio; (7° modulo formativo)
- Le ricadute del proprio servizio sul territorio, in termini di difesa civile non armata e nonviolenta; (14° modulo formativo)
- Orientamento all'analisi delle proprie competenze di partenza, elaborazione di strumenti di misurazione dell'acquisizione di nuove competenze nello svolgimento del servizio; (8° modulo formativo)
- Orientamento alla fruibilità di quanto appreso durante il Servizio Civile dopo la conclusione dell'esperienza; (13° modulo formativo)
- Esercitarsi a valutare e valorizzare le abilità acquisite, dall'autoanalisi delle competenze alla rappresentazione della propria esperienza nella futura ricerca del lavoro; (13° modulo formativo)
- Elementi essenziali della legislazione del lavoro (13° modulo formativo)
- Valutazione del percorso formativo (14° modulo)

35) *Durata:*

42 ore

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

36) *Sede di realizzazione:*

La formazione si svolgerà principalmente presso la sede legale ad Orbassano in Str.da Volvera, 63 e parzialmente presso le sedi delle Unità Operative Territoriali:

- Beinasco - Via Mascagni, 14
- Rivalta di Torino - Via Balma, 5
- Orbassano - Via Castellazzo, 237/b
- Piossasco - Regione Garola, 26

37) *Modalità di attuazione:*

La formazione si svolgerà in proprio con formatori dell'ente.

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

- Cristina Pukly**, nata a Ventimiglia (IM) lì 05/11/54 – Laurea in Scienze Politiche
- Norma Gigliotti**, nata a Torino lì 08/05/65 – Diploma di educatore professionale rilasciato ai sensi del D.M. 10.2.84 e Master Universitario di I° livello in “Social Planning. Progettazione, gestione e valutazione delle politiche sociali”
- Maria Luisa Occhetti**, nata a Torino lì 01/04/57 – Laurea in Servizio Sociale
- Maria Luisa Moriondo**, nata a Rivalta di Torino (TO) lì 20/03/52 – Laurea in Pedagogia
- Amalia Breusa**, nata a Sauze di Cesana (TO) il 06/02/56 – Laurea in Servizio Sociale
- Annamaria Cafferati**, nata Torino il 27/05/58 – Laurea in Servizio Sociale

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

I formatori sono operatori sociali qualificati, con ampia esperienza nel lavoro sociale e per lo più con ampia esperienza di docenza in campo formativo, documentata dagli allegati curricula:

- a) **Cristina Pukly**, Laurea in Scienze Politiche, è il Direttore Generale CIdiS, ha esperienza ultradecennale nei ruoli direttivi e come ex assistente sociale; possiede vasta esperienza come formatore in area legislativa e sociale per l'ente e per enti e agenzie esterne;
- b) **Norma Gigliotti**, Diploma di educatore professionale rilasciato ai sensi del D.M. 10.2.84 e Master Universitario di I° livello in “Social Planning. Progettazione, gestione e valutazione delle politiche sociali”; occupa il ruolo di Responsabile Area Minori CIdiS, con posizione organizzativa; ha esperienza decennale in ruoli di coordinamento e responsabilità ed ultradecennale nel campo dei minori e come ex educatore professionale ETM; possiede vasta esperienza come formatore in area legislativa e sociale per l'ente e per enti e agenzie esterne;

- c) **Maria Luisa Moriondo**, Laurea in Pedagogia, occupa il ruolo di Responsabile Area Disabili CIdiS, con posizione organizzativa; ha esperienza decennale in ruoli di coordinamento e responsabilità ed ultradecennale nel campo della disabilità e come ex educatore professionale Centri Diurni handicap; possiede vasta esperienza come formatore in area sociale per l'ente e per enti e agenzie esterne;
- d) **Maria Luisa Occhetti**, Laurea in servizio Sociale, occupa il ruolo di Responsabile Area Adulti e Famiglie ed Area Anziani CIdiS con posizione organizzativa; ha esperienza ultradecennale nei ruoli di coordinamento e responsabilità nel campo dei servizi sociali e come ex assistente sociale; possiede vasta esperienza come formatore in area sociale per l'ente e per enti e agenzie esterne;
- e) **Amalia Breusa**, Responsabile Area Territoriale Ovest del CIdiS – assistente sociale con ultradecennale esperienza professionale anche nei ruoli di coordinamento di operatori nel campo dei servizi sociali e gestione di gruppi di lavoro;
- g) **Annamaria Cafferati**, Responsabile Area Territoriale Est del CIdiS – assistente sociale con ultradecennale esperienza professionale anche nei ruoli di coordinamento di operatori nel campo dei servizi sociali e gestione di gruppi di lavoro; possiede una vasta esperienza come formatore in area sociale per l'ente ed agenzie esterne.

40) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La metodologia utilizzata per la realizzazione del percorso formativo è partecipativa; in questa logica, oltre alla trasmissione di contenuti specifici, la formazione sarà occasione di confronto e approfondimento di tematiche portate dai volontari stessi, inerenti agli argomenti trattati. Il percorso formativo sarà certificato ai volontari, con indicazione degli argomenti trattati, del relativo monte ore e comprensivo di una valutazione finale. Sarà predisposto il registro della formazione, nel quale, oltre alla registrazione delle giornate e del monte ore formativo, saranno registrati i contenuti formativi. Saranno consegnati ai volontari materiali, schemi, dispense formative. Sono previste un'autovalutazione e la valutazione finale del percorso formativo.

La formazione prevede moduli differenti a seconda delle fasi del progetto, come di seguito dettagliato, ed avverrà mediante:

- lezioni frontali
- discussione di casi con i diversi professionisti coinvolti
- discussione e confronto su particolari tematiche e problematiche evidenziate dall'OLP e dal volontario stesso
- discussione e confronto sulle strategie e le tecniche di approccio alle problematiche personali e sociali
- lavori di gruppo di rielaborazione
- eventuali simulate di situazioni

41) *Contenuti della formazione:*

1° modulo di ore 30	<p>Conoscenza dell'ente, dell'organizzazione e della legislazione di settore</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ presentazione del Consorzio CidiS: organi, organizzazione, organigramma, RPP, PEG; ▪ regolamenti del Consorzio; ▪ presentazione ed approfondimento del ruolo e delle funzioni dell'Area Adulti e Famiglie; ▪ presentazione delle Aree Anziani, Disabili, Minori: i servizi; ▪ contenuti normativi: principi della Costituzione; ▪ normativa di settore (Legge 328/2000, Legge Regionale 1/2004, L. 104/92, L.184/83); ▪ servizi pubblici a gestione diretta ed in gestione a terzi; ▪ cooperative sociali (381/91); ▪ volontariato (L. 266/91); ▪ salute e sicurezza nel mondo del lavoro (T.U. D.Lgs. 81/08). <p>In tale modulo i formatori previsti sono: Cristina PUKLY Norma GIGLIOTTI Maria Luisa MORIONDO Maria Luisa OCCHETTI</p>
----------------------------	--

<p>2° modulo di ore 40</p>	<p>Conoscenza del settore ed acquisizione di competenze specifiche per il servizio in cui il Progetto di Servizio Civile è inserito:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ approfondimento su alcuni regolamenti e procedure del Consorzio (assistenza economica, telesoccorso, servizio di assistenza domiciliare, UVG, ecc); ▪ modalità di accoglienza del cittadino, decodifica della domanda, modalità di utilizzo del centralino telefonico, della segreteria telefonica e dell'agenda degli appuntamenti; ▪ cenni in materia previdenziale (pensioni, indennità di accompagnamento, indennità di frequenza, ecc.) ▪ cenni sul sistema di programmazione; ▪ comunicazione; ▪ relazione di aiuto; ▪ approfondimento circa il concetto di privacy e di segreto professionale; ▪ cenni in merito al Documento Programmatico sulla Sicurezza; ▪ T.U. sull'ordinamento degli EE.LL.; ▪ documenti amministrativi; ▪ diritto di accesso alle informazioni ed agli atti (L. 241/90) ▪ L. 142/90; ▪ cenni in merito ai LEA; ▪ cenni sulle politiche in favore di anziani, disabili, minori, tossicodipendenti, persone con problematiche di natura psichiatrica. <p>In tale modulo i formatori previsti sono: Cristina PUKLY Maria Luisa OCCHETTI Amalia BREUSA Annamaria CAFFERATI</p>
<p>3° modulo di ore 8</p>	<p>Conoscenza delle procedure informatiche in uso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ cartella sisa ▪ procedura primi contatti; ▪ procedura sinecaos; ▪ tabelle excel <p>In tale modulo i formatori previsti sono Amalia BREUSA Annamaria CAFFERATI Maria Luisa OCCHETTI</p>
<p>4° modulo di ore 30</p>	<p>Approfondimenti in merito a temi specifici ed in particolare a quelli della comunicazione e della relazione di aiuto, con rielaborazione delle tappe significative dell'esperienza. In tale modulo i formatori previsti sono: Amalia BREUSA Annamaria CAFFERATI Maria Luisa OCCHETTI</p>

42) *Durata:*

La formazione sarà strutturata in momenti di 4/5 ore giornaliere durante le prime fasi per un ammontare complessivo di 78 ore, durante la 3° fase verranno effettuati momenti formativi di 3 ore mensili, per un ammontare di ore 30. Complessivamente si prevede una formazione pari a **108 ore**.

Altri elementi della formazione

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

Saranno utilizzati durante la formazione strumenti per la verifica e per la misurazione dei livelli di apprendimento raggiunti.

Per la **Formazione Generale**:

- Attività d'entrata sulla rilevazione delle aspettative;
- Verifica finale della formazione tramite questionario, per la rilevazione ed analisi di:
 - Positività e negatività
 - Carenze
 - Opportune integrazioni
 - Clima e rapporti interpersonali
 - Utilità generale/specifica.

Per la **Formazione Specifica**:

Rilevazione delle ore di formazione specifica svolte, delle competenze acquisite e di positività e negatività, tramite questionario somministrato durante i tre incontri di tutoraggio realizzati a gruppi durante l'anno

Data 31 ottobre 2008

Il Progettista
Dott.ssa SILVIA TOSCO

Il Responsabile del Servizio civile nazionale
Dott. GIORGIO MERLO