



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

### **ENTE**

1) *ENTE PROPONENTE IL PROGETTO: Arci Servizio Civile Nazionale*

Informazioni aggiuntive per i cittadini:

Sede centrale:

Indirizzo: Via Monti di Pietralata 16, 00157 Roma

Tel: 0641734392 Fax 0641796224

Email: info@ascmail.it

Sito Internet: www.arciserviziocivile.it

Associazione locale dell'ente accreditato a cui far pervenire la domanda:

Arci Servizio Civile Taranto

Indirizzo: Via Giuseppe Garibaldi , 73 74122 Taranto Talsano

Tel: 335 6322514

Email: taranto@ascmail.it

Sito Internet: Tarantoasc.blogspot.it

Responsabile dell'Associazione locale dell'ente accreditato: Lorenzo Cazzato

Responsabile informazione e selezione dell'Associazione Locale: Manfredro Andrenucci

2) *CODICE DI ACCREDITAMENTO: NZ00345*

3) *ALBO E CLASSE DI ISCRIZIONE: Albo Nazionale – Ente di I classe*

### **CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) **TITOLO DEL PROGETTO: RIDURRE LE DISTANZE**

5) **SETTORE ED AREA DI INTERVENTO DEL PROGETTO CON RELATIVA CODIFICA:**

*Settore:* Educazione e Promozione Culturale

*Area di intervento:* sportelli informativi

*Codifica:* E11

6) **DESCRIZIONE DEL CONTESTO TERRITORIALE E/O SETTORIALE ENTRO IL QUALE SI REALIZZA IL PROGETTO CON RIFERIMENTO A SITUAZIONI DEFINITE, RAPPRESENTATE MEDIANTE INDICATORI MISURABILI; IDENTIFICAZIONE DEI DESTINATARI E DEI BENEFICIARI DEL PROGETTO:**

Premessa

“RIDURRE LE DISTANZE” è un progetto attraverso il quale l'ASL di Taranto intende promuovere e rafforzare l'accoglienza per rendere più facile il percorso delle persone fin dall'ingresso in ospedale, privilegiando sempre la persona nella organizzazione ospedaliera, sia essa persona malata, persona che lavora o visitatore, informando, orientando, prevenendo e/o tutelando. L'accoglienza è ormai una funzione fondamentale nelle Aziende Sanitarie ed Ospedaliere: si tratta di una funzione che ha ricevuto un'attenzione crescente da parte delle diverse direzioni aziendali e per la quale l'Assessorato alla salute negli ultimi anni ha molto investito sia dal punto di vista economico, sia dal punto di vista della cultura organizzativa. Accogliere significa tenere conto non

solo della dimensione biologica della persona ma anche di quella relazionale, ponendosi come valore fondante e strumento operativo primario della filosofia del prendersi cura.

In questo contesto il Servizio Civile volontario può garantire ai giovani una forte valenza educativa e formativa, e costituire un'importante e spesso unica occasione di crescita personale, una opportunità di educazione alla cittadinanza attiva, un prezioso strumento per aiutare le fasce più deboli della società, contribuendo allo sviluppo sociale, culturale ed economico del nostro Paese.

L'affiancamento dei giovani in servizio civile nelle strutture di accoglienza dell'azienda è ormai una sperimentata modalità progettuale della quale hanno beneficiato gli Enti che in passato hanno utilizzato nel corso degli anni questo tipo di risorsa. Nello specifico del progetto, il ruolo dei giovani in servizio civile sarà determinante nel ridurre la pressione dell'utenza nei confronti sia degli sportelli che degli uffici che dovranno garantire i servizi ordinari agli utenti. I giovani in Servizio Civile che affiancheranno gli operatori di front-line costituiranno una risorsa importante per mantenere e migliorare la qualità complessiva dell'accoglienza e dell'accesso alle strutture sanitarie.

#### 6.1 Breve descrizione della situazione di contesto territoriale e di area di intervento con relativi indicatori rispetto alla situazione di partenza:

La provincia di Taranto è la quarta provincia della Regione Puglia per numero di residenti con una popolazione pari a 588.367 abitanti (ISTAT – 1° gennaio 2016)

2016				
Comune di residenza	Popolazione residente			Stranieri residenti
	masch	femmine	totale	
Ginosa	1131	11409	22719	870
Castellaneta	8409	8807	17216	418
Laterza	7529	7743	15272	227
Palagianello	3845	4034	7879	63
<b>TOTALE</b>	<b>3109</b>	<b>31993</b>	<b>63086</b>	<b>157</b>
Mottola	7869	8247	16116	297
Palagiano	7990	8171	16161	310
Massafra	1614	16782	32931	132
Statte	6909	7227	14136	86
<b>TOTALE</b>	<b>3891</b>	<b>40427</b>	<b>79344</b>	<b>201</b>
Martina Franca	2364	25579	49222	168
Crispiano	6841	6968	13809	169
<b>TOTALE</b>	<b>3048</b>	<b>32547</b>	<b>63031</b>	<b>185</b>
Grottaglie	1563	16649	32287	650
Monteiasi	2716	2883	5599	52
Montemesola	1963	2045	4008	41
San Giorgio Jonico	7566	7948	15514	246
Pulsano	5646	5750	11396	230
Leporano	4000	4051	8051	118
Carosino	3430	3638	7068	77
Faggiano	1757	1842	3599	43
Monteparano	1187	1245	2432	33
Roccaforzata	885	919	1804	14
San Marzano	4616	4695	9311	138
<b>TOTALE</b>	<b>4940</b>	<b>51665</b>	<b>101069</b>	<b>164</b>
Manduria	1524	16285	31526	868
Avetrana	3332	3543	6875	97
Maruggio	2644	2750	5394	99
Sava	7963	8414	16377	227
Torricella	2081	2137	4218	91

Lizzano	4968	5173	10141	114
Fragagnano	2561	2729	5290	83
<b>TOTALE</b>	<b>3879</b>	<b>41031</b>	<b>79821</b>	<b>157</b>
<b>TARANTO (DSS 8)</b>	<b>9624</b>	<b>105774</b>	<b>202016</b>	<b>278</b>
<b>TOTALE PROVINCIA</b>	<b>28493</b>	<b>303437</b>	<b>588367</b>	<b>1145</b>

Come si evince dalla tabella Taranto ha un totale di popolazione residente pari a 202.016 a questo dato bisogna aggiungere 2782 residenti stranieri. Di fronte ad un numero sempre così crescente di popolazione residente è necessario migliorare il funzionamento dei servizi sanitari per soddisfare le esigenze specifiche.

Basti pensare che solo a Taranto si parla di 300 mila prenotazioni all'anno.

La rete ospedaliera della provincia di Taranto è stata suddivisa in quattro comprensori, come di seguito elencati:

- **COMPENSORIO OCCIDENTALE** che comprende i Comuni di Ginosa e Marina di Ginosa, Laterza, Castellaneta, Mottola, Palagiano, Palagianello, Massafra e Statte; include i Distretti Socio-Sanitari n.1 e n.2 e i Presidi Ospedalieri di Castellaneta, Mottola e Massafra.
  - **COMPENSORIO DELLA VALLE D'ITRIA** che comprende i comuni di Martina Franca e Crispiano; include il Distretto Socio-Sanitario n .4 e il Presidio Ospedaliero di Martina Franca.
  - **COMPENSORIO ORIENTALE** che comprende tutti i Comuni dell'Area Orientale: Grottaglie, Monteiasi, Carosino, S. Giorgio Jonico, Leporano, Pulsano, Lizzano, Fragagnano, S. Marzano di S. Giuseppe, Sava, Maruggio, Manduria, Avetrana, Montemesola, Monteparano, Torricella, Roccaforzata, Faggiano; include i Distretti Socio-Sanitari n. 5 e n. 6 e i Presidi Ospedalieri di Manduria e Grottaglie.
  - **COMPENSORIO DELLA CITTÀ CAPOLUOGO** che comprende il Comune capoluogo, include il Distretti Socio sanitario n. 3 e i Presidi Ospedalieri SS. Annunziata e Moscati.
- Ciascun Compensorio, che corrisponde ad una determinata area geografica, con definito bacino di utenza e con specifiche caratteristiche strutturali varie, comprende un Dipartimento di Emergenza di primo livello; l'assegnazione delle specialità di medio peso assistenziale è stata operata in modo tale da poter supportare l'emergenza.
- In dettaglio, la seguente tabella mette in evidenza i numeri di posti letto presenti nel Compensorio di Taranto

<b>P. O. SS. ANNUNZIATA</b>	
<b>OSPEDALE di ALTA COMPLESSITÀ SEDE DEL DIPARTIMENTO di EMERGENZA di II° LIVELLO</b>	
	<b>POSTI LETTO</b>
<b>MEDICINA E CHIRURGIA D'ACCETTAZIONE E D'URGENZA (P. S. ATTIVO con p. I. di O. B. I.)</b>	<b>16</b>
<b>CARDIOLOGIA – UTIC (emodinamica + elettrofisiologia)</b>	<b>22+12</b>
<b>CHIRURGIA GENERALE</b>	<b>28</b>
<b>CHIRURGIA VASCOLARE</b>	<b>20</b>
<b>MEDICINA DEL LAVORO</b>	<b>DH</b>
<b>ENDOCRINOLOGIA</b>	<b>14</b>
<b>GASTROENTEROLOGIA</b>	<b>10</b>
<b>GERIATRIA</b>	<b>24</b>
<b>MEDICINA INTERNA</b>	<b>50</b>

MEDICINA NUCLEARE E TERAPIA METABOLICA (posti	4
NEFROLOGIA + DIALISI	15 + 24
NEONATOLOGIA + NIDO UTIN	20 + 30 10
NEUROCHIRURGIA	30
NEUROLOGIA + STROKE UNIT RADIOLOGIA INTERVENTISTICA NEURO- VASCOLARE (POST INTENSIVA)	16 + 4 4 (posti tecnici)
ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA	40
OSTETRICIA	32
PEDIATRIA	20
ANESTESIA e RIANIMAZIONE	20
UROLOGIA	20
MICROCITEMIA	DH
CHIRURGIA MAXILLO-FACCIALE	10
CHIRURGIA PEDIATRICA	10
LUNGODEGENZA POSTAZCUZIE	18
UU. OO. SENZA POSTI LETTO: RADIOLOGIA, NEURORADIOLOGIA, RADIOLOGIA SENOLOGICA, ANATOMIA PATOLOGICA, FARMACIA, PATOLOGIA CLINICA, MEDICINA LEGALE, FISIATRIA, NEUROPSICHIATRIA INFANTILE, S. I.T. (servizio immunotrasfusionale), DERMATOLOGIA, ALLERGOLOGIA e IMMUNOLOGIA, ANGIOLOGIA, TERAPIA ANTALGICA, AUDIOFONOLOGIA, LABORATORIO di GENETICA MEDICA, CELIACHIA E FISIOPATOLOGIA DIGESTIVA, PSICOLOGIA, REUMATOLOGIA, PNEUMOLOGIA INTERVENTISTICA E FISIOPATOLOGIA RESPIRATORIA DIREZIONE MEDICA DIREZIONE AMMINISTRATIVA	
TOTALE POSTI LETTO	445

Accade spesso che il numero dei posti letto non sia sufficiente a soddisfare bacini di utenza importanti come quello, ad esempio, servito dal Pronto Soccorso dell'Ospedale Ss. Annunziata di Taranto (parliamo di una media di 80mila accessi all'anno) su cui convergono non solo i cittadini del Comune capoluogo ma anche i casi di urgenza trasferiti dagli altri Presidi Ospedalieri dell'ASL nonché i casi trattati dai punti di primo intervento degli Ospedali dei Comuni del più ampio bacino che ruota intorno a Taranto.

A tutto ciò dobbiamo aggiungere un altro aspetto molto rilevante per l'organizzazione delle strutture sanitarie ossia la difficoltà ad orientare gli utenti ad un migliore utilizzo delle prestazioni ospedaliere. Non è certo semplice districarsi nemmeno per gli addetti ai lavori, tanto più per gli assistiti molto spesso anziani, in questa molteplicità di flussi e di percorsi, di ambulatori e multi professionalità, spesso di alto livello, di tecnologie avanzate in evoluzione continua.

La difficoltà sta proprio nel conciliare la complessità e la tecnologia della "macchina ospedale" che può essere vissuta come totalmente ostile, con aspetti quali la dimensione umana, la fiducia, l'accoglienza: in una parola l'umanizzazione. L'attenzione all'accoglienza, al comfort ed orientamento all'interno della nuova Struttura Ospedaliera è fondamentale per consolidare un'immagine positiva dell'Azienda che dovrà rispondere sempre più a logiche organizzative che ruotano attorno all'assistito e alle sue esigenze come persona in condizione di bisogno.

Si è perciò individuato, come campo prioritario di azione, la riorganizzazione del servizio accoglienza / informazione perché viene evidenziato, come una forte criticità, il fatto che molti cittadini, muovendosi all'interno della struttura, dimostravano un alto livello di disorientamento ed impiegavano tempi non congrui per raggiungere i vari servizi assistenziali.

In particolare, sul piano delle politiche sociali e della formazione, ciò significa potenziare i servizi e soprattutto, moltiplicare i luoghi e gli spazi di informazione e supporto agli utenti.

La presenza dei volontari ci consentirà di creare degli spazi e del materiale informativo per garantire l'accoglienza, l'informazione e la conoscenza della struttura sanitaria, il supporto e l'accompagnamento negli ambulatori e nei reparti, in particolar modo, delle fasce più deboli.

La finalità sarà quella di attivare un processo di cambiamento che parte dal singolo e si riflette sulla comunità, da tutto ciò gli indicatori che verranno presi in considerazione per l'efficacia del progetto sono i seguenti:

- aumentare le figure preposte all'accoglienza e all'accompagnamento degli utenti nei servizi ospedalieri;
- incrementare il numero dei front-line delle Aziende Sanitarie;
- aumentare il numero degli utenti informati sulle regole e consuetudini delle attività sanitarie anche attraverso l'utilizzo di opuscoli informativi;
- ridurre i tempi di attesa agli sportelli informativi dislocati nelle strutture sanitarie.

## 6.2 Criticità e/o bisogni relativi agli indicatori riportati al 6.1

<b>CRITICITA'/BISOGNI</b>	<b>INDICATORI MISURABILI</b>
Criticità 1 Nella realtà ospedaliera di Taranto c'è una carenza di figure preposte all'accoglienza. L'isolamento sociale, la mancanza di una rete di supporto porta alla richiesta di essere accompagnati a sottoporsi alle cure mediche, analisi o anche solo di averne le informazioni necessarie.	<p>Indicatore 1.1 aumentare le figure preposte all'accoglienza e all'accompagnamento degli utenti nei servizi ospedalieri</p> <p>Indicatore 1.2 incrementare il numero dei front-line delle Aziende Sanitarie</p>
Criticità 2 Nella nostra realtà ospedaliera persiste la sensazione del cittadino di un difficile accesso ai servizi connessi alle attività sanitarie	<p>Indicatore 2.1 aumentare il numero degli utenti informati sulle regole e consuetudini delle attività sanitarie anche attraverso l'utilizzo di opuscoli informativi relativi alla guida dei servizi.</p> <p>Indicatore 2.2 Ridurre i tempi di attesa agli sportelli informativi dislocati nelle strutture sanitarie</p>

## 6.3 Individuazione dei destinatari ed i beneficiari del progetto:

### 6.3.1 destinatari diretti

Destinatari del progetto sono tutti gli utenti che si rivolgono presso l'ospedale SS. Annunziata di Taranto per richiesta di prestazioni sanitarie e presso i poliambulatori, in particolare gli utenti appartenenti alle fasce deboli, pazienti oncologici, anziani oltre i 65 anni, disabili con problemi motori, con parziale o totale non autosufficienza.

### 6.3.2 beneficiari indiretti

Beneficeranno indirettamente del progetto le famiglie degli utenti di cui sopra, che grazie alla presenza qualificata e mirata dei volontari vivranno in modo meno disagiato lo stato patologico del familiare, sentendosi sostenuti nel percorso di accesso alle prestazioni ospedaliere e nel disbrigo delle pratiche amministrative previste per l'erogazione delle stesse. Anche il personale medico e paramedico operante potrà trarre indiretto giovamento nell'ottica di una organizzazione più funzionale della gestione dell'utenza.

#### 6.4. Indicazione su altri attori e soggetti presenti ed operanti nel settore e sul territorio

Le attività previste dal progetto sono esclusivamente espletate dall'ASL di Taranto.

#### 6.5 Soggetto attuatore ed eventuali partners

##### ASL TARANTO (Ente Attuatore)

L'Azienda ASL di Taranto è nata nel febbraio 1995. Il suo compito è quello di dare risposta ai bisogni sanitari e sociali della popolazione della provincia. È una delle aziende più grandi e complesse del territorio. Gestisce tutti i servizi sanitari pubblici: dalle attività di prevenzione, agli ospedali della intera provincia dalla tutela della maternità alla riabilitazione. La ASL TA comprende un territorio nel quale insistono 29 Comuni ed ha una popolazione di 580 mila abitanti. I 29 Comuni di pertinenza dell'Azienda Sanitaria tarantina: Taranto, Avetrana, Carosino, Castellaneta, Crispiano, Faggiano, Fragagnano, Ginosa, Grottaglie, Laterza, Leporano, Lizzano, Manduria, Martina Franca, Maruggio, Massafra, Monteiasi, Montemesola, Monteparano, Mottola, Palagiano, Palagianello, Pulsano, Roccaforzata, Sava, S. Giorgio Jonico, S. Marzano di San Giuseppe, Statte, Torricella. L'Azienda eroga le prestazioni di assistenza sanitaria garantite dal Servizio Sanitario Nazionale riconducibili ai seguenti livelli essenziali di assistenza:

- Assistenza sanitaria collettiva in ambiente di vita e di lavoro
- Assistenza distrettuale
- Assistenza sanitaria di base:
- Attività di emergenza sanitaria territoriale
- Assistenza farmaceutica erogata attraverso le farmacie territoriali:
- Assistenza integrativa:
- Assistenza specialistica ambulatoriale
- Assistenza protesica
- Assistenza territoriale ambulatoriale e domiciliare:
- Assistenza termale
- Assistenza ospedaliera

L'Azienda si articola in:

- Direzione ed uffici centrali
- Dipartimento di prevenzione
- Dipartimento dipendenze patologiche
- Dipartimento salute mentale
- Servizio aziendale di riabilitazione
- Presidio pneumologico
- Distretti Socio Sanitari
- Presidi Ospedalieri

#### **PARTNER**

- ASSOCIAZIONE BAMBINO THALASSEMICO TARANTO ONLUS: l'associazione opera in maniera specifica sulla sensibilizzazione alla donazione sangue, ricerca scientifica e interesse e cura del talassemico, inserimento lavorativo e volontario presso l'Asl di Taranto nei punti di informazione. Campagne di sensibilizzazione mirate alla conoscenza della patologia. I volontari dell'associazione saranno di supporto nella organizzazione delle attività di individuazione delle postazioni, delle procedure di accesso ai percorsi di ospedalizzazione, nella conoscenza dell'azienda sanitaria, nel supporto alle fasce più deboli e nella produzione della mappatura della struttura ospedaliera.

- LA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE SENIS HOSPES: fonda la propria identità nel rendere ciascuno protagonista del proprio e dell'altrui processo di liberazione e di emancipazione.

Prerogativa essenziale del suo impegno è la lotta contro l'esclusione sociale di persone

svantaggiate, promuovendo percorsi di presa in carico globale della persona, fornendo a ciascuno risposte mirate ai reali bisogni di integrazione, autonomia e sviluppo. I volontari della Cooperativa saranno di supporto nella organizzazione delle attività di individuazione delle postazioni, delle procedure di accesso ai percorsi di ospedalizzazione, nella conoscenza dell'azienda sanitaria

- CARTOLIBRERIA "TORTORELLA", tale attività commerciale è punto di riferimento per numerosa aziende del territorio. Sono disponibili per la fornitura di materiali didattici che saranno di riferimento all'attività di produzione della mappatura della struttura ospedaliera e della realizzazione delle brochure.

## 7) OBIETTIVI DEL PROGETTO:

### 7.1 Gli obiettivi di cambiamento generati dalle criticità e bisogni indicati nel 6.2:

CRITICITA'/BISOGNI	OBIETTIVI
Criticità 1 Nella realtà ospedaliera di Taranto c'è una carenza di figure preposte all'accoglienza L'isolamento sociale, la mancanza di una rete di supporto porta alla richiesta di essere accompagnati a sottoporsi alle cure mediche, analisi o anche solo di averne le informazioni necessarie.	Obiettivo 1.1 Mantenere alti standard qualitativi dell'accoglienza dei front-line dell'azienda sanitaria
	Obiettivo 1.2 Promuovere il miglioramento dei rapporti tra operatori e utenti
Criticità 2 Nella nostra realtà ospedaliera persiste la sensazione del cittadino di un difficile accesso ai servizi connessi alle attività sanitarie	Obiettivo 2.1 Assicurare agli utenti la conoscenza e la facilità di accesso alla molteplicità di servizi connessi alle attività sanitarie esistenti.

### 7.2 Gli obiettivi sopra indicati con gli indicatori del 6.2 alla conclusione del progetto

OBIETTIVO	INDICATORI
Obiettivo 1.1 Mantenere alti standard qualitativi dell'accoglienza dei front-line dell'azienda sanitaria	Indicatore 1.1.1. Aumentare le figure preposte all'accoglienza e all'accompagnamento degli utenti nei servizi ospedalieri
	Indicatore 1.1.2 incrementare il numero dei front-line delle Aziende Sanitarie
Obiettivo 1.2 Promuovere il miglioramento dei rapporti tra operatori e utenti	Indicatore 1.2.1 aumentare il numero degli utenti soddisfatti
Obiettivo 2.1 Assicurare agli utenti la conoscenza e la facilità di accesso alla molteplicità di servizi connessi alle attività sanitarie esistenti	Indicatore 2.1.1 aumentare il numero degli utenti informati sulle regole e consuetudini delle attività sanitarie anche attraverso l'utilizzo di opuscoli informativi relativi alla guida dei servizi.
	Indicatore 2.1.2. Ridurre i tempi di attesa ali sportelli informativi dislocati nelle strutture sanitarie

### 7.3 Il confronto fra situazione di partenza e obiettivi di arrivo

INDICATORI	ex ANTE	Ex POST
Indicatore 1.1.1. aumentare le figure preposte all'accoglienza e all'accompagnamento degli utenti nei servizi ospedalieri	Attualmente la percentuale delle figure preposte all'accoglienza è del 10%.	La realizzazione del progetto permetterà un incremento di figure preposte pari al 7%
Indicatore 1.1.2 incrementare il numero dei front-line delle Aziende Sanitarie	Il numero dei front line presenti è pari a 7	Rispetto al dato iniziale si auspica un aumento dei front line pari a 3
Indicatore 1.2.1 aumentare il numero degli utenti soddisfatti	La percentuale degli utenti soddisfatti è attualmente del 20%	Si auspica un incremento del grado di soddisfazione degli utenti pari la 10%

Indicatore 2.1.1 aumentare il numero degli utenti informati sulle regole e consuetudini delle attività sanitarie anche attraverso l'utilizzo di opuscoli informativi relativi alla guida dei servizi.	Attualmente la percentuale degli utenti informati è del 5%	A fine progetto il numero degli utenti informati aumenterà del 45%
Indicatore 2.1.2. Ridurre i tempi di attesa agli sportelli informativi dislocati nelle strutture sanitarie	100 persone	150 persone

#### 7.4 Obiettivi rivolti ai volontari:

- formazione ai valori dell'impegno civico, della pace e della nonviolenza dando attuazione alle linee guida della formazione generale al SCN (vedi box 33) e al Manifesto ASC 2007;
- apprendimento delle finalità, delle modalità e degli strumenti del lavoro di gruppo finalizzato alla acquisizione di capacità pratiche e di lettura della realtà, capacità necessarie alla realizzazione delle attività del progetto e successivamente all'inserimento attivo nel mondo del lavoro, a cominciare dai soggetti no profit;
- fornire ai partecipanti strumenti idonei all'interpretazione dei fenomeni socio-culturali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile;
- crescita individuale dei partecipanti con lo sviluppo di autostima e di capacità di confronto, attraverso l'integrazione e l'interazione con la realtà territoriale.

### 8 DESCRIZIONE DEL PROGETTO E TIPOLOGIA DELL'INTERVENTO CHE DEFINISCA IN MODO PUNTUALE LE ATTIVITÀ PREVISTE DAL PROGETTO CON PARTICOLARE RIFERIMENTO A QUELLE DEI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE NAZIONALE, NONCHÉ LE RISORSE UMANE DAL PUNTO DI VISTA SIA QUALITATIVO CHE QUANTITATIVO:

#### 8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

*L'ASL di Taranto si è impegnata nell'ideazione del progetto attraverso l'analisi delle finalità delle attività di organizzazione, delle risorse umane possedute, dei bisogni che va a soddisfare sul territorio e la loro compatibilità con il SCN. Si è passato a verificare l'idea progettuale, gli obiettivi, le attività, le azioni e la ricerca di eventuali Partner*

Descrizione dell'ideazione e delle azioni precedenti l'avvio del progetto:

#### **Obiettivo 1.1 Mantenere alti standard qualitativi dell'accoglienza dei front-line dell'azienda sanitaria**

Azione 1.1.1 Potenziamento dei front line esistenti e sviluppo di nuovi punti di accoglienza.

Attività 1.1.1.1 Individuazione delle postazioni e degli utenti che necessitano di assistenza. Il partner coinvolto sarà l'Associazione Bambino Talassemico Taranto ONLUS

Attività 1.1.1.2 Conoscere a fondo le procedure di accesso ai percorsi di ospedalizzazione e accesso ambulatoriale Il partner coinvolto sarà l'Associazione Bambino Talassemico Taranto ONLUS

Attività 1.1.1.3 Conoscere l'Ente, i dipartimenti clinici, le unità operative, gli ambulatori. Il partner coinvolto sarà l'Associazione Bambino Talassemico Taranto ONLUS

Attività 1.1.1.4 Integrarsi nella rete organizzativa sanitaria dell'Ente. Il partner coinvolto sarà l'Associazione Bambino Talassemico Taranto ONLUS.

**Obiettivo 1.2 Promuovere il miglioramento dei rapporti tra operatori e utenti**

Azione 1.2.1 Potenziare la comunicazione interpersonale e le strategie di supporto e consulenza agli utenti

Attività 1.2.1.1 Supportare anziani, disabili e utenti alla prima esperienza nel percorso di accesso agli ambulatori. I partner coinvolti saranno l'Associazione Bambino Thalassemico Taranto ONLUS e la Cooperativa Sociale Senis Hospes

Attività 1.2.1.2 Assistere gli utenti che necessitano esclusivamente di informazioni. Il partner coinvolto sarà la Cooperativa Sociale Senis Hospes

Attività 1.2.1.3 Accompagnare gli utenti in difficoltà presso le strutture idonee per la prestazione prescritta. Il partner coinvolto sarà la Cooperativa Sociale Senis Hospes

**Obiettivo 2.1 Assicurare agli utenti la conoscenza e la facilità di accesso alla molteplicità di servizi connessi alle attività sanitarie esistenti**

Azione 2.1.1 Fornire gli strumenti utili per facilitare l'accesso ai servizi sanitari

Attività 2.1.1.1 Illustrare le modalità di accesso alla registrazione delle prestazioni (totem automatico di gestione delle code). Il partner coinvolto sarà l'Associazione Bambino Thalassemico Taranto ONLUS

Attività 2.1.1.2 Illustrare le modalità di ospedalizzazione per ricovero, day hospital, day surgery. Il partner coinvolto sarà l'Associazione Bambino Thalassemico Taranto ONLUS

Attività 2.1.1.3 Produrre a tutti gli utenti coinvolti, brochure, depliant o fogli informativi riguardanti le procedure o protocolli per l'accesso alle prestazioni sanitarie. I partner coinvolti saranno Cartolibreria Tortorella e l'Associazione Bambino Thalassemico Taranto ONLUS

**Cronogramma**

Azioni	mesi												
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ideazione sviluppo e avvio	x												
Obiettivo 1.1 Mantenere alti standard qualitativi dell'accoglienza dei front-line dell'azienda sanitaria													
Azione 1.1.1 Potenziamento dei front line esistenti e sviluppo di nuovi punti di accoglienza													
Attività 1.1.1.1 Individuazione delle postazioni e degli utenti che necessitano di assistenza		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 1.1.1.2 Conoscere a fondo le procedure di accesso ai percorsi di ospedalizzazione e accesso ambulatoriale		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 1.1.1.3 Conoscere l'Ente, i dipartimenti clinici, le unità operative, gli ambulatori		x	x	x									
Attività 1.1.1.4 Integrarsi nella rete organizzativa sanitaria dell'Ente		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Obiettivo 1.2 Promuovere il miglioramento dei rapporti tra operatori e utenti													

Azione 1.2.1													
Potenziamento dei front line esistenti e sviluppo di nuovi punti di accoglienza													
Attività 1.2.1.1 Supportare anziani, disabili e utenti alla prima esperienza nel percorso di accesso agli ambulatori,		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 1.2.1.2 Assistere gli utenti che necessitano esclusivamente di informazioni		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 1.2.1.3 Accompagnare gli utenti in difficoltà presso le strutture idonee per la prestazione prescritta		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Obiettivo 2.1 Assicurare agli utenti la conoscenza e la facilità di accesso alla molteplicità di servizi connessi alle attività sanitarie esistenti													
Azione 2.1.1													
Fornire gli strumenti utili per facilitare l'accesso ai servizi sanitari													
Attività 2.1.1.1 Illustrare le modalità di accesso alla registrazione delle prestazioni (totem automatico di gestione delle code)		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 2.1.1.2 Illustrare le modalità di ospedalizzazione per ricovero, day hospital, day surgery		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 2.1.1.3 Produrre a tutti gli utenti coinvolti, brochure, dépliant o fogli informativi riguardanti le procedure o protocolli per l'accesso alle prestazioni sanitarie.		x	x	x	x	x							
<b>Azioni trasversali per il SCN</b>													
Accoglienza dei volontari in SCN		x											
Formazione specifica		x	x	x									
Formazione Generale		x	x	x	x	x							
Informazione e sensibilizzazione					x	x	x	x	x				
Inserimento dei volontari in SCN		x	x										
Monitoraggio					x	x				x	x		
Azioni trasversali Durante tutto il periodo di servizio civile, dalla formazione generale, (box 29/34) a quella specifica, (box 35/41), al monitoraggio (box 21 e 42), verranno inserite anche altre attività che permetteranno ai partecipanti al progetto di sviluppare le competenze poi certificate attraverso l'Ente Legambiente Scuola e Formazione (box 28). I volontari del SCN saranno altresì coinvolti nelle azioni di diffusione e sensibilizzazione previste dal progetto (box 17). Il complesso di tutte le attività previste dal progetto aiuteranno infine i giovani a realizzare la finalità di "contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani" indicata all'articolo 1 della legge 64/2001 che ha istituito il Servizio Civile Nazionale													

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

Attività del progetto	Professionalità	Ruolo nell'attività	Numero
Attività 1.1.1.1 Individuazione delle postazioni e degli utenti che necessitano di assistenza	-Volontari Associazione Bambino Thalassemico. -Assistenti Amministrativi -Assistente Sociale	Accoglienza, Orientamento, Informazione	11

Attività 1.1.1.2 Conoscere a fondo le procedure di accesso ai percorsi di ospedalizzazione e accesso ambulatoriale	-Associazione Bambino Thalassemico -Infermiere -Amministrativo - Assistente Sociale	Accoglienza Informazione	7
Attività 1.1.1.3 Conoscere l'Istituto, i dipartimenti clinici, le unità operative, gli ambulatori	Ass. Bambino Thalassemico -Infermiere -Amministrativo - Assistente Sociale	Accoglienza Informazione	7
Attività 1.1.1.4 Integrarsi nella rete organizzativa sanitaria dell'Ente	Ass. Bambino Thalassemico	Accoglienza Informazione	7
Attività 1.2.1.1 Supportare anziani, disabili e utenti alla prima esperienza nel percorso di accesso agli ambulatori	Ass. Bambino Thalassemico	Informazione	3
Attività 1.2.1.2 Assistere gli utenti che necessitano esclusivamente di informazioni	Ass. Bambino Thalassemico	Accoglienza, Informazione	3
Attività 1.2.1.3 Accompagnare gli utenti in difficoltà presso le strutture idonee per la prestazione prescritta	Ass. Bambino Thalassemico	Accoglienza, Informazione	3
Attività 2.1.1.1 Illustrare le modalità di accesso alla registrazione delle prestazioni (totem automatico di gestione delle code)	Ass. Bambino Thalassemico	Informazione	2
Attività 2.1.1.2 Illustrare le modalità di ospedalizzazione per ricovero, day hospital, day surgery	Ass. Bambino Thalassemico -Infermiere - Assistente Sociale	Accoglienza Informazione	3
Attività 2.1.1.3 Produrre a tutti gli utenti coinvolti, brochure, depliant o fogli informativi riguardanti le procedure o protocolli per l'accesso alle prestazioni sanitarie.	Struttura di Comunicazione Informazione Istituzionale	CPSE Infermiere CPSE Ass.Sociale C.P. Amministrativo Assistente Amministrativo	4

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

In relazione alle azioni descritte nel precedente punto 8.1 i volontari in SCN saranno impegnati nelle seguenti attività con il ruolo descritto:

<b>Azioni</b>	<b>Attività</b>	<b>Ruolo essere pratici</b>
Potenziamento dei front line esistenti e sviluppo di nuovi punti di accoglienza	Attività 1.1.1.1 Individuazione delle postazioni e degli utenti che necessitano di assistenza Attività 1.1.1.2 Conoscere a fondo le procedure di accesso ai percorsi di ospedalizzazione e accesso ambulatoriale Attività 1.1.1.3 Conoscere l'Ente, i dipartimenti clinici, le unità operative, gli ambulatori Attività 1.1.1.4 Integrarsi nella rete organizzativa sanitaria dell'Ente	Sin dall'inizio i volontari con i referenti dell'ASL saranno guidati nell'acquisizione di conoscenze relative alla logistica, l'organizzazione e il funzionamento della struttura ospedaliera attraverso visite guidate nei punti di accesso con personale esperto e supporti cartacei informativi necessari quali elenchi telefonici aggiornati, elenchi ambulatori e studi medici, segnaletica di riferimento con piantine, orari di accesso. I volontari produrranno delle schede di monitoraggio per individuare i punti di accoglienza che, per la complessità riferita alle maggiori richieste di informazione, risultano più

		strategici al fine dell'orientamento negli ingressi di un maggior flusso di utenti. Durante le attività saranno presenti anche i volontari dell'Associazione Bambino Thalassemico Taranto ONLUS
Potenziare la comunicazione interpersonale e le strategie di supporto e consulenza agli utenti	Attività 1.2.1.1 Supportare anziani, disabili e utenti alla prima esperienza nel percorso di accesso agli ambulatori Attività 1.2.1.2 Assistere gli utenti che necessitano esclusivamente di informazioni	I volontari affiancheranno gli anziani e i disabili e tutti coloro che necessitano assistenza e informazioni sulla struttura sanitaria, li accompagneranno, qualora si presenti la necessità, nei reparti e negli ambulatori. Cureranno i contatti e con famiglie degli utenti. Durante le attività saranno presenti anche i volontari dell'Associazione Bambino Thalassemico Taranto ONLUS e la Cooperativa Sociale Senis Hospes
Fornire gli strumenti utili per facilitare l'accesso ai servizi sanitari	Attività 2.1.1.1 Illustrare le modalità di accesso alla registrazione delle prestazioni (totem automatico di gestione delle code) Attività 2.1.1.2 Illustrare le modalità di ospedalizzazione per ricovero, day hospital, day surgery Attività 2.1.1.3 Produrre una nuova mappatura della struttura ospedaliera, brochure, dépliant o fogli informativi riguardanti le procedure o protocolli per l'accesso alle prestazioni sanitarie.	I volontari affiancati da i referenti dell'Associazione Bambino Thalassemico Taranto ONLUS verranno guidati nella ricerca di strategie utili per facilitare l'orientamento ridisegneranno la toponomastica, mappando tutti i percorsi verticali e orizzontali, riportandoli in una nuova segnaletica più chiara. Produrranno le brochure, i fogli illustrativi e il materiale informativo per spiegare con maggiore semplicità l'accesso alle prestazioni e ai servizi sanitari. Dovranno, inoltre, illustrare con chiarezza e precisione le modalità di registrazione alle prestazioni e di ricovero. Parte del materiale che verrà usato dai volontari durante i laboratori sarà messo a disposizione della Cartolibreria "Tortorella".

Infine i volontari selezionati per questo progetto parteciperanno attivamente alla presa di coscienza delle competenze che acquisiscono nei campi di cittadinanza attiva e di lavoro di gruppo, finalizzato a realizzare gli obiettivi di cui al box 7 attraverso specifiche attività individuali e collettive. In particolare questa loro partecipazione è funzionale alla realizzazione dell'obiettivo indicato al box 7, sezione "obiettivi dei volontari" che viene qui riportato:

- formazione ai valori dell'impegno civico, della pace e della nonviolenza dando attuazione alle linee guida della formazione generale al SCN e al Manifesto ASC 2007;
- apprendimento delle modalità e degli strumenti del lavoro di gruppo finalizzato alla acquisizione di capacità pratiche e di lettura della realtà, capacità necessarie alla realizzazione delle attività del progetto e successivamente all'inserimento attivo nel mondo del lavoro;
- partecipazione alle attività di promozione e sensibilizzazione al servizio civile nazionale di cui al successivo box 17.

9) NUMERO DEI VOLONTARI DA IMPIEGARE NEL PROGETTO: 6

10) NUMERO POSTI CON VITTO E ALLOGGIO:0

11) NUMERO POSTI SENZA VITTO E ALLOGGIO: 6

12) NUMERO POSTI CON SOLO VITTO:0

13) NUMERO ORE DI SERVIZIO SETTIMANALI DEI VOLONTARI, OVVERO MONTE ORE ANNUO: 1400

14) GIORNI DI SERVIZIO A SETTIMANA DEI VOLONTARI (MINIMO 5, MASSIMO 6): 6

## 15) EVENTUALI PARTICOLARI OBBLIGHI DEI VOLONTARI DURANTE IL PERIODO DI SERVIZIO:

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

Flessibilità oraria - Impiego in giorni festivi - Partecipazione ad eventi di promozione del servizio civile organizzati dall'associazione o da Arci Servizio Civile Taranto e Nazionale (presentazione Rapporto ASC, conferenze stampa, iniziative pubbliche, seminari...)

Disponibilità ad effettuare servizio civile al di fuori della sede indicata per un massimo di 30 giorni nell'anno di servizio civile.

Disponibilità alla fruizione di giorni di permesso in occasione di chiusura dell'associazione (festività natalizie, estive, ponti...) e relativo stop del progetto, per un massimo di 10 permessi su 20 a disposizione.

## 16) SEDE/I DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO, OPERATORI LOCALI DI PROGETTO E RESPONSABILI LOCALI DI ENTE ACCREDITATO:

Allegato 01

## 17) EVENTUALI ATTIVITÀ DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE DEL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE:

Complessivamente, le/i volontarie/i del SCN saranno impegnati nelle azioni di diffusione del Servizio Civile per un minimo di 25 ore ciascuno, come di seguito articolato.

I volontari del SCN partecipanti al progetto, nell'ambito del monte ore annuo, saranno direttamente coinvolti nelle attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale che l'Ente intende attuare almeno tramite incontri presso:

- associazioni, precipuamente giovanili con cui la sede Arci Servizio Civile locale organizza attività di informazione e promozione
- luoghi, formali ed informali, di incontro per i giovani (scuole, università, centri aggregativi, etc.) con cui la sede di attuazione intrattiene rapporti nell'ambito della propria attività istituzionale.

Verranno programmati un minimo di 3 incontri di 3 ore cadauno, durante i quali i volontari in SCN potranno fornire informazioni sul Servizio Civile Nazionale, grazie alle conoscenze acquisite durante la formazione generale.

Inoltre un giorno al mese, nei 6 mesi centrali del progetto, presso la sede di attuazione o presso la sede locale di Arci Servizio Civile, i volontari in SCN saranno direttamente coinvolti nell'attività degli sportelli informativi sul servizio civile, propri delle nostre associazioni Arci Servizio Civile, che da anni forniscono informazioni e promuovono il SCN nel territorio, per complessive 16 ore.

Le azioni sopra descritte tendono a collegare il progetto stesso alla comunità locale dove i volontari del SCN prestano servizio, portando alla luce (tramite la loro testimonianza diretta) le positive ricadute del progetto nel contesto in cui esso interviene.

L'azione informativa, di promozione e sensibilizzazione viene intesa quale attività continuativa che tende a coinvolgere attivamente i volontari in SCN e si esplica in 3 differenti fasi:

- informazione sulle opportunità di servizio civile (da effettuare ex ante, precipuamente nel periodo di vigenza del bando tramite le sotto indicate modalità di comunicazione sociale)
- sensibilizzazione alla pratica del SCN (effettuata in itinere, con i succitati interventi presso i "luoghi aggregativi" e coinvolgendo in modo attivo i giovani tramite le associazioni suddette)
- diffusione dei risultati del progetto (da effettuare ex post, anche grazie alla partecipazione dei giovani in SCN alle attività promozionali dell'associazione)

Comunicazione sociale: il testo del progetto e le modalità di partecipazione verranno pubblicati sul sito internet dell'ente per l'intera durata del bando ([www.arciserviziocivile.it](http://www.arciserviziocivile.it)). Verrà diffuso materiale informativo presso le sedi di attuazione di Arci Servizio Civile interessate, con particolare attenzione agli sportelli informativi che le nostre sedi di assegnazione organizzano nel proprio territorio. La sede locale di Arci Servizio Civile curerà la possibile diffusione del progetto sui media locali, regionali e nazionali presenti nel proprio territorio.

## 18) CRITERI E MODALITÀ DI SELEZIONE DEI VOLONTARI:

Ricorso a sistema selezione depositato presso il Dipartimento della Gioventù e del SCN descritto nel modello:

- Mod. S/REC/SEL: Sistema di Reclutamento e 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**

20) PIANO DI MONITORAGGIO INTERNO PER LA VALUTAZIONE DELL'ANDAMENTO DELLE ATTIVITÀ DEL PROGETTO:

Ricorso al sistema di monitoraggio e valutazione, depositato presso il Dipartimento della Gioventù e del SCN descritto nel modello: Mod. S/MON: Sistema di monitoraggio e valutazione

21) RICORSO A SISTEMI DI MONITORAGGIO VERIFICATI IN SEDE DI ACCREDITAMENTO (EVENTUALE INDICAZIONE DELL'ENTE DI 1^ CLASSE DAL QUALE È STATO ACQUISITO IL SERVIZIO):

**Si**

22) EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI AI CANDIDATI PER LA PARTECIPAZIONE AL PROGETTO OLTRE QUELLI RICHIESTI DALLA LEGGE 6 MARZO 2001, N. 64:

I candidati dovranno predisporre, come indicato negli allegati alla domanda di partecipazione, il proprio curriculum vitae, con formati standardizzati tipo Modello europeo di Curriculum Vitae, evidenziando in esso eventuali pregresse esperienze nel settore.

(<http://europass.cedefop.europa.eu>)

23) EVENTUALI RISORSE FINANZIARIE AGGIUNTIVE DESTINATE IN MODO SPECIFICO ALLA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO:

<i>Materiali informativi per la realizzazione della mappatura della struttura ospedaliera e delle brochure</i>	€ 5.000,00
Realizzazione, stampa e affissione di comunicati stampa e redazionali su televisioni, radio, giornali locali	€ 3.000,00
<i>Formazione specifica *</i>	€ 6.800,00
<i>Sedi ed attrezzature</i> : Aula adeguatamente attrezzata con sedie, banchi, computer portatile, supporti informatici multimediali	€ 4.000,00
<i>Materiali di consumo:</i> - utenze dedicate -n.1 telefono/fax -materiale di cancelleria -libri	€ 3.200,00
<b>Totale</b>	<b>€ 22.000,00</b>

*I docenti di formazione specifica metteranno a disposizione la propria professionalità gratuitamente, attraverso la valorizzazione in natura.*

Voci di costo	Dettaglio	Quantità	Importo
---------------	-----------	----------	---------

<i>Docenti</i>	72h * 50 €	72 h	€ 3600,00
<i>Personale dedicato</i>		12 h sett.	€ 120,00
<i>Logistica/Sale</i>	€ 15.00 /h	1 sala per le giornate di formazione	€ 1.080,00
<i>Materiale</i>	<i>Didattico</i>		€ 2000,00

24) EVENTUALI RETI A SOSTEGNO DEL PROGETTO (COPROMOTORI E/O PARTNERS):

<b>Nominativo Copromotori e/o Partner</b>	<b>Tipologia</b> (no profit, profit, università)	<b>Attività Sostenute</b> (in riferimento al punto 8.1)
<i>Associazione Bambino Talassemico Taranto ONLUS (C.F. 90012340734)</i>	<i>No profit</i>	Sarà di supporto nella organizzazione delle attività di individuazione delle postazioni, delle procedure di accesso ai percorsi di ospedalizzazione, nella conoscenza dell'azienda sanitaria, nel supporto alle fasce più deboli e nella produzione della mappatura della struttura ospedaliera.
<i>La Cooperativa Sociale Senis Hospes (C.F. 01709130767)</i>	<i>No profit</i>	Sarà di supporto nella organizzazione delle attività di individuazione delle postazioni, delle procedure di accesso ai percorsi di ospedalizzazione, nella conoscenza dell'azienda sanitaria
<i>Cartoleria Tortorella (P.iva 02503290732)</i>	<i>Profit</i>	Sarà disponibile per la fornitura di materiali didattici che saranno di riferimento all'attività di produzione della mappatura della struttura ospedaliera e della realizzazione delle brochure.

25) **RISORSE TECNICHE E STRUMENTALI NECESSARIE PER L'ATTUAZIONE DEL PROGETTO:**

I volontari in SCN saranno integrati nei processi della quotidiana attività istituzionale dell'ente, ed avranno a disposizione tutti gli impianti tecnologici e logistici presenti nelle sedi di attuazione. In coerenza con gli obiettivi (box 7) e le modalità di attuazione (box 8) del progetto, si indicano di seguito le risorse tecniche e strumentali ritenute necessarie ed adeguate per l'attuazione del progetto e fornite dal soggetto attuatore:

<b>Obiettivo 1.1</b> Mantenere alti standard qualitativi dell'accoglienza dei front-line dell'azienda sanitaria		
<b>Strutture/Strumenti</b>	6 Computer 2 stanze 20 sedie 6 tavoli 2 tel. Fax Libri, dispense, per la formazione specifica	<b>Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzate a:</b>  Materiale necessario per organizzare e gestire i front line dell'azienda sanitaria
<b>Materiale</b>	penne quaderni, gomme matite, fogli, forbici, colla	
<b>Obiettivo 1.2</b> Promuovere il miglioramento dei rapporti tra operatori e utenti		
	6 Computer 2 stanze	Materiale necessario per la

Strutture/Strumenti	20 sedie 6 tavoli 2 tel. Fax Libri, dispense, per la formazione specifica	realizzazione dell'intervento
Materiale	Penne, risme di carta	
<b>Obiettivo 2.1</b> Assicurare agli utenti la conoscenza e la facilità di accesso alla molteplicità di servizi connessi alle attività sanitarie esistenti		
Strutture/Strumenti	6 Computer 2 stanze 20 sedie 6 tavoli 2 tel. Fax	Materiale necessario per la realizzazione di una nuova mappatura della struttura ospedaliera, brochure, dépliant o fogli informativi riguardanti le procedure o protocolli per l'accesso alle prestazioni sanitarie.
Materiale	Colori, penne, matite, cartoncini, risme di carta, quaderni, forbici, carta fotografica	

### **CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI**

26) EVENTUALI CREDITI FORMATIVI RICONOSCIUTI:

27) EVENTUALI TIROCINI RICONOSCIUTI:

28) ATTESTAZIONE DELLE CONOSCENZE ACQUISITE IN RELAZIONE ALLE ATTIVITA' SVOLTE DURANTE L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO UTILI AI FINI DEL CURRICULUM VITAE:

Le conoscenze acquisite, di seguito indicate, saranno attestate, ognuno per il proprio ambito, sia da Legambiente Scuola e Formazione (c.f. 97208870580), non accreditata come ente di servizio civile nazionale, che da Arci Servizio Civile (c.f. 97124450582).

Legambiente Scuola e Formazione (c.f. 97208870580) Associazione qualificata presso il MIUR per la formazione del personale scolastico (DM 177/2000, Direttiva n.90/2003) rilascerà, su richiesta degli interessati, l'attestazione delle conoscenze acquisite.

La funzione di messa in trasparenza e validazione delle competenze si riferisce a quelle acquisite nelle materie oggetto della formazione generale al SCN e nell'ambito delle modalità di lavoro di gruppo, in particolare per quanto riferito alle capacità di programmare le attività, attuarle e rendicontarle.

Arci Servizio Civile (c.f. 97124450582) rilascerà, su richiesta degli interessati, una attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae, in merito:

- all'acquisizione di una formazione rivolta ai valori dell'impegno civico
- all'apprendimento delle finalità, delle modalità e degli strumenti del lavoro di gruppo finalizzato alla acquisizione di capacità pratiche e di lettura della realtà, capacità necessarie alla realizzazione di attività svolte in un contesto progettuale
- acquisire strumenti idonei all'interpretazione dei fenomeni socio-culturali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile;
- sviluppo di autostima e di capacità di confronto, attraverso l'integrazione e l'interazione con la realtà territoriale.

Inoltre tutti i partecipanti, con accesso volontario, avranno a disposizione nella piattaforma FAD un modulo di bilancio delle competenze al fine di favorire e valorizzare un percorso di auto valutazione e condivisione dell'esperienza di SCN.

## **FORMAZIONE GENERALE DEI VOLONTARI**

### **29) SEDE DI REALIZZAZIONE:**

La formazione sarà erogata presso la sede locale dell'ente accreditato indicata al punto 1 del presente progetto. Eventuali variazioni dell'indirizzo saranno comunicate tempestivamente.

### **30) MODALITÀ DI ATTUAZIONE:**

In proprio presso l'ente con formatori dello staff nazionale con mobilità sull'intero territorio nazionale con esperienza pluriennale dichiarata all'atto dell'accreditamento attraverso i modelli:

- Mod. FORM
- Mod. S/FORM

### **31) RICORSO A SISTEMI DI FORMAZIONE VERIFICATI IN SEDE DI ACCREDITAMENTO ED EVENTUALE INDICAZIONE DELL'ENTE DI 1^ CLASSE DAL QUALE È STATO ACQUISITO IL SERVIZIO:**

**Si**

### **32) TECNICHE E METODOLOGIE DI REALIZZAZIONE PREVISTE:**

I corsi di formazione tenuti dalla nostra associazione prevedono:

- lezioni frontali - LF (lezioni formali con metodo espositivo, proiezione di video, proiezione e discussione di power point, letture di materiali, lezioni interattive con coinvolgimento diretto dei partecipanti tramite metodo interrogativo...). La lezione frontale è utilizzata per non meno del 30% del monte ore complessivo di formazione in aula. Nelle giornate di formazione con prevalente metodologia di lezione frontale si possono prevedere sino a 28 partecipanti in aula.
- dinamiche non formali – DNF- (giochi di ruolo, di cooperazione, di simulazione, di socializzazione e di valutazione, training, lavori di gruppo, ricerche ed elaborazioni progettuali). Le dinamiche non formali sono utilizzate per non meno del 40% del monte ore complessivo di formazione in aula. Nelle giornate di formazione con prevalente metodologia non formale si possono prevedere sino a 25 partecipanti in aula.
- formazione a distanza - F.A.D. - (Il percorso consiste in moduli conclusi da un apposito test di verifica, allocati su piattaforma e-learning dedicata, con contenuti video, audio, forum e simili, letture, dispense, strumenti collaborativi).

### **33) CONTENUTI DELLA FORMAZIONE:**

La formazione dei volontari ha come obiettivi il raggiungimento delle finalità di cui all'art. 1 della legge 64/2001: la formazione civica, sociale culturale e professionale dei volontari.

Essa intende fornire ai partecipanti strumenti idonei all'interpretazione dei fenomeni storici e sociali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile. Attraverso i corsi di formazione si intende altresì fornire ai volontari competenze operative di gestione di attività in ambito no-profit.

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

#### **1 "Valori e identità del SCN"**

- a. L'identità del gruppo in formazione e patto formativo
- b. Dall'obiezione di coscienza al SCN
- c. Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e nonviolenta
- d. La normativa vigente e la Carta di impegno etico

#### **2 "La cittadinanza attiva"**

- a. La formazione civica
- b. Le forme di cittadinanza
- c. La protezione civile
- d. La rappresentanza dei volontari nel servizio civile

3 “Il giovane volontario nel sistema del servizio civile”

- a. Presentazione dell’ente accreditato Arci Servizio Civile, finalità, struttura, soci, settori di intervento
- b. Il lavoro per progetti
- c. L’organizzazione del servizio civile e le sue figure
- d. Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale
- e. Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti

34) DURATA:

La durata complessiva della formazione generale è di 42 ore. Ai fini della rendicontazione, verranno tenute 32 ore di formazione in aula attraverso metodologie frontali e dinamiche non formali e ulteriori 10 ore attraverso formazione a distanza (FAD). In base alle disposizioni del Decreto 160 del 19/07/2013 “Linee guida per la formazione generale dei giovani in SCN” questo ente erogherà l’intero monte ore di formazione generale entro e non oltre il 180° giorno dall’avvio del progetto. La Formazione generale è parte integrante dei progetti ed è conteggiata a tutti gli effetti ai fini del monte ore.

**FORMAZIONE SPECIFICA (RELATIVA AL SINGOLO PROGETTO) DEI VOLONTARI**

35) SEDE DI REALIZZAZIONE:

Presso le sedi di attuazione di cui al punto 16.

36) MODALITÀ DI ATTUAZIONE:

In proprio presso l’ente con formatori dell’ente

37) NOMINATIVO/I E DATI ANAGRAFICI DEL/I FORMATORE/I:

Formatore A:

*cognome e nome: GIOVANNETTI VITO*

*nato il: 15/06/1958*

*luogo di nascita: GROTTAGLIE*

Formatore B:

*cognome e nome: TADDEO MARGHERITA*

*nato il: 23/09/1964*

*luogo di nascita: STATTE*

Formatore C:

*cognome e nome: CLEMENTE ANTONIO*

*nato il: 06/04/1961*

*luogo di nascita: LATERZA*

Formatore D:

*cognome e nome: CICCARESE LUCA*

*nato il: 26/08/1976*

*luogo di nascita: MANDURIA*

Formatore E:

*cognome e nome: FORESE ANGELO*

*nato il: 25/06/1963*

*luogo di nascita: TARANTO*

38) COMPETENZE SPECIFICHE DEL/I FORMATORE/I:

In coerenza con i contenuti della formazione specifica, si indicano di seguito le competenze dei singoli formatori ritenute adeguate al progetto:

Area di intervento:

Formatore A: GIOVANNETTI VITO

*Titolo di Studio: LAUREA IN SOCIOLOGIA*

*Ruolo ricoperto presso l'ente: DIRIGENTE RESPONSABILE - DIRETTORE*  
*Esperienza nel settore: SANITARIO E SOCIO SANITARIO- GIORNALISTA PUBBLICISTA*  
*Competenze nel settore: ORGANIZZAZIONE AZIENDALE*

Area di intervento:

Formatore B: TADDEO MARGHERITA

*Titolo di Studio: LAUREA IN PSICOLOGIA*

*Ruolo ricoperto presso l'ente: DIRIGENTE*

*Esperienza nel settore: PSICOTERAPEUTA*

*Competenze nel settore: FORMAZIONE E COMUNICAZIONE*

Area di intervento:

Formatore C: CLEMENTE ANTONIO

*Titolo di Studio: LAUREA IN SOCIOLOGIA*

*Ruolo ricoperto presso l'ente: CPS INFERMIERE ESPERTO – OPERATORE TECNICO NEUROFISIOPATOLOGIA*

*Esperienza nel settore: SANITARIO E SOCIO SANITARIO*

*Competenze nel settore: SANITARIO- SOCIO SANITARIO*

Area di intervento:

Formatore D: CICCARESE LUCA

*Titolo di Studio: LAUREA IN SCIENZE POLITICHE*

*Ruolo ricoperto presso l'ente: COLLABORATORE AMMINISTRATIVO*

*Esperienza nel settore: COMUNICAZIONE - SOCIO SANITARIO*

*Competenze nel settore: SOCIO SANITARIO*

Area di intervento:

Formatore E: FORESE ANGELO

*Titolo di Studio: LAUREA IN SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE*

*Ruolo ricoperto presso l'ente: ASSISTENTE AMMINISTRATIVO*

*Esperienza nel settore: COMUNICAZIONE*

*Competenze nel settore: RELAZIONI CON IL PUBBLICO*

**39) TECNICHE E METODOLOGIE DI REALIZZAZIONE PREVISTE:**

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

Le metodologie utilizzate saranno:

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

**40) CONTENUTI DELLA FORMAZIONE:**

Azione/Attività:

**Modulo 1: ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI SANITARI E SOCIO SANITARI**

*Formatore/i: VITO GIOVANNETTI*

*Argomento principale: Conoscenza dei servizi socio sanitari e del Ssn*

*Durata: 12*

Temi da trattare:

- Codice di comportamento
- Conoscenze e Competenze del personale Front- Line

Azione/Attività:

**Modulo 2: LA COMUNICAZIONE**

*Formatore/i: MARGHERITA TADDEO*

*Argomento principale: TECNICHE DI COMUNICAZIONE EFFICACE*

*Durata: 12*

Temi da trattare:

- Teoria della Comunicazione e Comunicazione Assertiva
- Comunicazione intergenerazionale

Azione/Attività:

**Modulo 3: ACCOGLIENZA NEI SERVIZI SANITARI E IL LAVORO PROFESSIONALE**

*Formatore/i: ANTONIO CLEMENTE*

- *Argomento principale: Comunicazione nel contesto sociale e metodologia del lavoro professionale in ambito sociale*

*Durata: 14*

Temi da trattare:

- Conoscenza dei servizi sanitari
- Concetti di: Accoglienza e presa in carico dell'utente
- Il lavoro in equipe
- Lavoro Professionale in ambito Sociale e Sanitario

Azione/Attività:

**Modulo 4: LA PRIVACY**

*Formatore/i: CICCARESE LUCA*

*Argomento principale: TRATTAMENTO DATI*

*Durata: 14*

Temi da trattare:

- Privacy
- Trattamento dati

Azione/Attività:

**Modulo 5: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

*Formatore/i: ANGELO FORESE*

*Argomento principale: COMUNICAZIONE TRA OPERATORE E CITTADINO*

*Durata: 12*

Temi da trattare:

- Compiti Istituzionali URP
- Differenza tra comunicare e informare

## **FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEI VOLONTARI**

Arci Servizio Civile in ambito di formazione specifica e rispondendo al Decreto 160 del 19/07/2013 “Linee guida per la formazione generale dei giovani in SCN” inserirà, nel computo del totale delle ore da svolgere, due moduli per complessive 8 ore sulla “Formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego dei volontari nei progetti di SC”.

### Nominativi, dati anagrafici e competenze specifiche dei formatori

Andrea Morinelli: nato il 18/02/1969 a Torricella in Sabina (RI)

- Laurea in Geologia
- Abilitazione alla professione di Geologo;
- Manager dell'emergenza;
- Consulente per sicurezza, piani di protezione civile, ubicazione aree di emergenza, Legge 626/96 e DL 81/08, NTC 2008 e Microzonazione sismica, ricerche geologiche, stabilità dei versanti, ricerche di acqua, perforazioni, edifici, piani di protezione civile, cartografia dei rischi, geologia ambientale;
- Realizza piani di fattibilità per aree di emergenza per Protezione Civile per i Comuni;
- Progettista di corsi di formazione ad hoc sia per la formazione generale (corsi di recupero, corsi per enti esteri su progettazione e comunicazione interpersonale, sui comportamenti in emergenza), che per la formazione specifica (sui temi dei rischi connessi all’impiego di volontari in progetti di SCN, DL 81 e sicurezza sul lavoro), coprogettista (per i contenuti, test, ricerche e materiali), autore e tutor della parte di formazione generale che ASC svolge in FAD (2007/2014);
- dal 2003 ad oggi formatore accreditato presso l’Ufficio Nazionale per il Servizio Civile con Arci Servizio Civile;
- dal 2004, supervisione delle attività di SCN dei progetti di ASC, relativamente ai settori e ai luoghi di impiego indicati nel progetto.

Vincenzo Donadio: nato il 14/07/1975 a Frankenthal (D)

- Diploma di maturità scientifica
- Responsabile del Servizio per la Prevenzione e la Protezione sul luogo di lavoro;
- Progettista di soluzioni informatiche, tecniche e didattiche per la Formazione a Distanza.
- Progettista della formazione generale, specifica ed aggiuntiva;
- Referente a livello nazionale per le informazioni sull’accreditamento (tempi, modi, DL 81 e sicurezza dei luoghi di lavoro e di SCN);
- Progettista ad hoc sia per la formazione generale (corsi di recupero, corsi per enti esterni su gestione e costruzione di piattaforme FAD, manutenzione e tutoraggio delle stesse), che per la formazione specifica ai sensi della Linee Guida del 19/07/2013(coprogettista per i contenuti, test, della formazione specifica che ASC svolge in FAD sul modulo di Formazione ed informazione sui Rischi connessi all’impiego nel progetto di SCN (2014);
- Formatore accreditato presso l’Ufficio Nazionale per il Servizio Civile con Arci Servizio Civile;
- Responsabile informatico accreditato presso l’Ufficio Nazionale per il Servizio Civile con Arci Servizio Civile;
- dal 2004, supervisione delle attività di SCN dei progetti di ASC, relativamente ai settori e ai luoghi di impiego indicati nel progetto.

### **MODULO A**

Poiché le sedi di svolgimento dei progetti di SCN sono, come da disciplina dell’accreditamento, conformi alle norme per la tutela dei luoghi di lavoro, ed in esse si svolgono i progetti di SCN, si reputa adatto e necessario partire con un modulo omogeneo per tutti i volontari sulla tutela e sicurezza dei luoghi di lavoro.

DURATA: 6 ore

### Contenuti:

- *Comprendere: cosa si intende per sicurezza sul lavoro e come si può agire e lavorare in sicurezza*

- cos'è,
- da cosa dipende,
- come può essere garantita,
- come si può lavorare in sicurezza

- Conoscere: caratteristiche dei vari rischi presenti sul luogo di lavoro e le relative misure di prevenzione e protezione

- concetti di base (pericolo, rischio, sicurezza, possibili danni per le persone e misure di tutela valutazione dei rischi e gestione della sicurezza)
- fattori di rischio
- sostanze pericolose
- dispositivi di protezione
- segnaletica di sicurezza
- riferimenti comportamentali
- gestione delle emergenze

- Normative: quadro della normativa in materia di sicurezza

- codice penale
- codice civile
- costituzione
- statuto dei lavoratori
- normativa costituzionale
- D.L. n. 626/1994
- D.L. n. 81/2008 (ed testo unico) e successive aggiunte e modifiche

Il modulo, erogato attraverso una piattaforma FAD, sarà concluso da un test di verifica obbligatorio.

**MODULO B**

Nell'ambito delle attività svolte dai volontari di cui al precedente box 8.3, si approfondiranno le informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti di frequentazione indicati al precedente box16, per i settori e le aree di intervento individuate al precedente punto 5.

DURATA: 2 ore

Contenuti:

Verranno trattati i seguenti temi relativi ai rischi connessi all'impiego di volontari in Scn nel settore Assistenza, con particolare riguardo all'area di intervento indicata al box 5

Educazione e promozione culturale

- fattori di rischio connessi ad attività di aggregazione ed animazione sociale e culturale verso minori, giovani, adulti, anziani, italiani e stranieri, con e senza disabilità
- fattori di rischio connessi ad attività di educazione, informazione, formazione, tutoraggio, valorizzazione di centri storici e culture locali
- fattori di rischio connessi ad attività sportive ludico-motorie pro inclusione, attività artistiche ed interculturali (teatro, musica, cinema, arti visive...) modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni
- Focus sui contatti con l'utenze e servizi alla persona
- modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni
- gestione delle situazioni di emergenza
- sostanze pericolose ed uso di precauzioni e dei dispositivi di protezione
- segnaletica di sicurezza e riferimenti comportamentali
- normativa di riferimento

Inoltre, come indicato del Decreto 160/2013 (Linee Guida...), "in considerazione della necessità di potenziare e radicare nel sistema del servizio civile una solida cultura della salute e della sicurezza

... e soprattutto, al fine di educarli affinché detta cultura si radichi in loro e diventi stile di vita”, con riferimento ai luoghi di realizzazione ed alle strumentazioni connesse alle attività di cui al box 8.3, si approfondiranno i contenuti relativi alle tipologie di rischio nei seguenti ambienti:

#### Per il servizio in sede

Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi in cui i volontari si troveranno ad utilizzare le normali dotazioni (vedi in particolare box 25) presenti nelle sedi di progetto (rispondenti al DL 81 ed alla Circ 23/09/2013), quali uffici, aule di formazione, strutture congressuali, operative, aperte e non al pubblico, per attività di front office, back office, segretariato sociale, operazioni con videoterminale, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi. Fatto salvo quanto indicato come possibilità al box 15.

#### Per il servizio fuori sede urbano (outdoor)

Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti urbani (piazze, giardini, aree attrezzate o preparate ad hoc) in cui i volontari si troveranno ad operare in occasioni di campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCN e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 25) presenti e disponibili in queste situazioni (quali materiali promozionali, stand, sedie, tavoli e banchetti,...) materiali e dotazioni rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 8.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi. Fatto salvo quanto indicato come possibilità al box 15.

#### Per il servizio fuori sede extraurbano (ambiente naturale e misto)

Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti extraurbani (parchi, riserve naturali, aree da monitorare o valorizzare, mezzi quali Treno Verde, Carovana Antimafia, individuate ad hoc) in cui i volontari si troveranno ad operare in occasioni di eventi, incontri, campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCN e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 25) presenti e disponibili in queste situazioni (quali abbigliamento ed attrezzature ad hoc, tutte rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 8.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi. Fatto salvo quanto indicato come possibilità al box 15.

Il modulo, erogato attraverso una piattaforma FAD, sarà seguito da un incontro di verifica con l'OLP di progetto.

#### 41) DURATA:

La durata complessiva della formazione specifica è di 72 ore, con un piano formativo di 16 giornate in aula per 4 ore e 8 ore da svolgersi attraverso la FAD.

La formazione specifica è parte integrante del progetto ed è conteggiata a tutti gli effetti ai fini del monte ore. La formazione specifica, relativamente a tutte le ore dichiarate nel progetto, sarà erogata ai volontari entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto stesso.

### **ALTRI ELEMENTI DELLA FORMAZIONE**

#### 42) MODALITÀ DI MONITORAGGIO DEL PIANO DI FORMAZIONE (GENERALE E SPECIFICA) PREDISPOSTO:

##### Formazione Generale

Ricorso a sistema monitoraggio depositato presso il Dipartimento della Gioventù e del SCN descritto nei modelli:

- Mod. S/MON

Formazione Specifica

Localmente il monitoraggio del piano di formazione specifica prevede:

- momenti di “restituzione” verbale immediatamente successivi all’esperienza di formazione e follow-up con gli OLP
- note periodiche su quanto sperimentato durante i percorsi di formazione, redatti sulle schede pre-strutturate allegate al rilevamento mensile delle presenze dei volontari in SCN

Data, 3 ottobre 2016

Il Responsabile Legale dell’Ente/  
Il Responsabile del Servizio Civile Nazionale dell’Ente  
Dott. Licio Palazzini