

ALLEGATO 2 - Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia

ENTE

1) *Ente proponente il progetto*^(*)

CASA DI ACCOGLIENZA ANNA GUGLIELMI SOC. COOP. SOC. ONLUS

1.1) *Eventuali enti attuatori*

- 1) **AZIENDA USL DI BOLOGNA** Ente Co-progettante NZ02795 Albo regionale - Regione Emilia Romagna Classe 3
- 2) **Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna Policlinico S. Orsola – Malpighi** Ente Co-progettante - NZ05337 Albo regionale – Regione Emilia Romagna Classe 4
- 3) **FONDAZIONE MONTECATONE O.N.L.U.S.** Ente Co-progettante NZ02539 Albo regionale - Regione Emilia Romagna Classe 4
- 4) **A.S.P. Circondario Imolese** Ente Co-progettante NZ 00907 Albo regionale – Regione Emilia Romagna Classe 4

2) *Codice di accreditamento SCN/ iscrizione SCU dell'Ente proponente*^(*)

NZ07621

3) *Albo e classe SCN o Albo e sezione SCU dell'ente proponente*^(*)

Albo Regione Emilia Romagna

Classe 4^

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto*^(*)

PERCORSI PER CONOSCERE, ASCOLTARE ED ACCOGLIERE

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 1)*^(*)

Settore Assistenza – Area di intervento 2 :Adulti e terza età in condizioni di disagio

6) *Durata del progetto*^(*)

8 mesi

9 mesi

10 mesi

11 mesi

12 mesi

7) Descrizione del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto e dell'area di intervento^(*)

7.1) Presentazione dell'ente proponente e degli eventuali enti attuatori^(**)

1. CASA GUGLIELMI: Ente Proponente

L'Ente offre accoglienza ai familiari dei ricoverati e di chi effettua terapie in day hospital e, come centro di degenza post dimissionale, a pazienti e della M.R.I. S.p.A. (Montecatone Rehabilitation Institute) specializzata nella cura di persone con lesione midollare e/o grave cerebro lesione e relativi familiari ; l'Ente si trova adiacente alla Struttura Ospedaliera. Conformemente all'art. 1 della legge 381/1991, persegue esclusivamente finalità di utilità sociale e non di lucro, e dal 01/01/1998 è riconosciuta ONLUS avendo i requisiti previsti dal D.L. 4/12/97 n.460; Certificata UNI EN ISO 9001:2015 con qualifica EA 30 Certif. N° 170009 REV1. Con Fondazione Montecatone e M.R.I. S.p.A. fa parte del "Sistema Montecatone". Non beneficia di convenzioni con Enti Pubblici, opera con proprio personale adeguatamente formato, per la gestione di servizi rivolti a pazienti disabili in carico alla M.R.I. S.p.A. e ai loro familiari. Entro il 2018 si concluderà il percorso di adeguamento alla nuova norma UNI EN ISO 9001:2015

2. Azienda USL di Bologna

E' una delle maggiori Aziende sanitarie in Italia per dimensioni e complessità assistenziale. Il suo territorio comprende 46 comuni su un'area di 3.000 chilometri quadrati circa, per una popolazione di oltre 870.000 abitanti (poco meno di un quinto del totale dell'Emilia Romagna), con oltre il 23% di over 65nni, circa l'8% di ultraottantenni e l'11% di residenti stranieri. L'Azienda è articolata in 6 distretti territoriali, che vanno dalla pianura all'Appennino bolognese, passando per il distretto urbano della città di Bologna, 6 dipartimenti ospedalieri, 4 territoriali e 5 di supporto all'intera organizzazione aziendale, e ha al suo interno 9 presidi ospedalieri, un numero crescente di Case della Salute, e poliambulatori diffusi su tutto il territorio. Al suo interno operano oltre 8.200 professionisti, più di 1.300 dei quali medici e 4.200 operatori assistenziali, ai quali si aggiungono 588 medici di medicina generale e 122 pediatri di libera scelta, oltre a 349 tra medici specialisti ambulatoriali e di continuità assistenziale. Quasi 88.000 i pazienti dimessi, circa 18.000 gli interventi chirurgici e 417.000 gli accessi ai pronto soccorso, generali e specialistici, nel 2017. Il suo bilancio annuale supera i 1.700 milioni di euro (quasi il 22% del bilancio sanitario complessivo della Regione Emilia Romagna).

3. Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna Policlinico S. Orsola – Malpighi

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna Policlinico di Sant'Orsola è un ospedale molto antico (il primo nucleo risale al 1592) ed è sede della Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università Alma Mater Studiorum di Bologna. Si colloca nel cuore della città di Bologna con un'estensione di circa 1,8 Km e un'organizzazione logistica che si struttura in 27 Padiglioni ospitanti le Unità Operative del Policlinico. Si stimano circa 20.000 presenze al giorno di frequentatori (personale dipendente, studenti e docenti universitari, pazienti, visitatori e fornitori). Il Policlinico è centro di riferimento nazionale ed internazionale per diverse patologie; ogni anno sono organizzati, nelle sue sedi interne, eventi didattico-formativi ai quali partecipano professionisti di fama nazionale e internazionale. Attualmente è organizzato in 9 Dipartimenti ad attività integrata, una tipologia di organizzazione che consente di assicurare l'esercizio integrato delle attività assistenziali, didattiche e di ricerca, cui afferiscono 87 Unità Operative. E' dotato di 1535 posti letto con un organico di 5153 dipendenti, compresi i ricercatori e i medici universitari; vi si effettuano circa 70.000 ricoveri all'anno e oltre 3.000.000 di prestazioni specialistiche per esterni.

4. Fondazione Montecatone Onlus

La mission dell'Ente che è la ragione della sua nascita nel 1998 si concretizza nel sostegno e nello sviluppo di progetti, percorsi sperimentali e programmi di riabilitazione, recupero e reinserimento finalizzati a perseguire il miglioramento della qualità della vita delle persone affette da patologie acute e croniche del sistema nervoso centrale e periferico promuovendo la ricerca medica e la sua traduzione in termini clinici, tecnologici, assistenziali oltre che la prevenzione di questi mali, attraverso la promozione e il sostegno di iniziative sociali in questa direzione (vedi statuto dell'Ente). L'Ente focalizza la propria attività all'interno di un presidio ospedaliero (autorizzato dalla Regione Emilia Romagna sulla base del Dlgs n.502/92) specializzato nella riabilitazione di persone con esiti da gravi lesioni spinali e cerebrali che accoglie persone affette da para e tetraplegia o con esiti da trauma. La Fondazione segue anche il progetto "Radio Montecatone Web": **si tratta dell'unica radio web che trasmette da un ospedale e coinvolge sia pazienti che ex pazienti dell'unità spinale** nella realizzazione di rubriche informative che trattano tematiche su disagio e opportunità di vita indipendente rivolte alle persone mielolese ed ai loro familiari. Il progetto è seguito dal giornalista radiofonico Giorgio Conti, con esperienza trentennale legata all'informazione radiofonica.

5. ASP Circondario Imolese

L'Azienda Servizi alla Persona Circondario Imolese ha preso avvio il 01/01/2008 a seguito dello scioglimento di 3 IPAB che gestivano strutture residenziali per anziani nei territori di Borgo Tossignano, Imola e Medicina e alla scelta effettuata dai 10 Comuni che aderiscono al Nuovo Circondario Imolese di far confluire in questa Azienda, le competenze organizzative e gestionali relative ai servizi sociali per i diversi ambiti di attività: minori, adulti ed anziani e per gli interventi di tipo territoriale, residenziale e semi residenziale. **Ha come finalità l'organizzazione e l'erogazione di interventi, prestazioni, servizi sociali e socio-sanitari rivolti alle famiglie e alle persone, compresi i relativi servizi accessori e funzionali.**

7.2) *Breve descrizione del contesto territoriale e dell'area di intervento. Analisi delle criticità/bisogni sociali sui quali si intende intervenire e che giustificano la realizzazione del progetto^(*)*

Gli Enti Co-progettanti operano nell'Area Metropolitana Di Bologna

Statistiche Demografiche

Indici demografici e Struttura città metropolitana di BO (Elaborazioni su dati ISTAT)

Struttura della popolazione e indicatori demografici della città metropolitana di Bologna negli ultimi anni.

▼ Città Metropolitana		▼ Popolazione residenti al 01/01/2018	▼ Superficie km ²	▼ Densità abitanti/km ²	▼ Numero Comuni
Denominazione	Comune capoluogo				
Città Metropolitana di BOLOGNA	Bologna (389.261 ab.)	1.011.291	3.702	273	55

L'analisi della configurazione per età di una popolazione considera tre fasce di età: **giovani 0-14 anni, adulti 15-64 anni e anziani 65 anni ed oltre**. In base alle diverse proporzioni fra tali fasce di età, la struttura di una popolazione viene definita di tipo *progressiva*, *stazionaria* o *regressiva* a seconda che la popolazione giovane sia maggiore, equivalente o minore di quella anziana.

Lo studio di tali rapporti è importante per valutare alcuni impatti sul sistema sociale, ad esempio sul sistema lavorativo o su quello sanitario.

Anno 1° gennaio	0-14 anni	15-64 anni	65+ anni	Totale residenti	Età media
2016	131.663	629.206	244.962	1.005.831	45,7
2017	131.410	631.717	246.083	1.009.210	45,8
2018	130.640	633.941	246.710	1.011.291	45,9

Indicatori demografici

Anno	Indice di vecchiaia	Indice di dipendenza strutturale	Indice di ricambio della popolazione attiva	Indice di struttura della popolazione attiva
	1° gennaio	1° gennaio	1° gennaio	1° gennaio
2016	186,1	59,9	144,3	145,8
2017	187,3	59,8	143,7	147,7
2018	188,8	59,5	143,3	148,5

Indice di vecchiaia

Rappresenta il grado di invecchiamento di una popolazione. È il rapporto percentuale tra il numero degli ultrassessantacinquenni ed il numero dei giovani fino ai 14 anni. Ad esempio, nel 2018 l'indice di vecchiaia per la città metropolitana di Bologna afferma che ci sono 188,8 anziani ogni 100 giovani.

Indice di dipendenza strutturale

Rappresenta il carico sociale ed economico della popolazione non attiva (0-14 anni e 65 anni ed oltre) su quella attiva (15-64 anni). Ad esempio, nella città metropolitana di Bologna nel 2018 ci sono 59,5 individui a carico, ogni 100 che lavorano.

Indice di ricambio della popolazione attiva

Rappresenta il rapporto percentuale tra la fascia di popolazione che sta per andare in pensione (60-64 anni) e quella che sta per entrare nel mondo del lavoro (15-19 anni). La popolazione attiva è tanto più giovane quanto più l'indicatore è minore di 100. Ad esempio, nella città metropolitana di Bologna nel 2018 l'indice di ricambio è 143,3 e significa che la popolazione in età lavorativa è molto anziana.

Indice di struttura della popolazione attiva

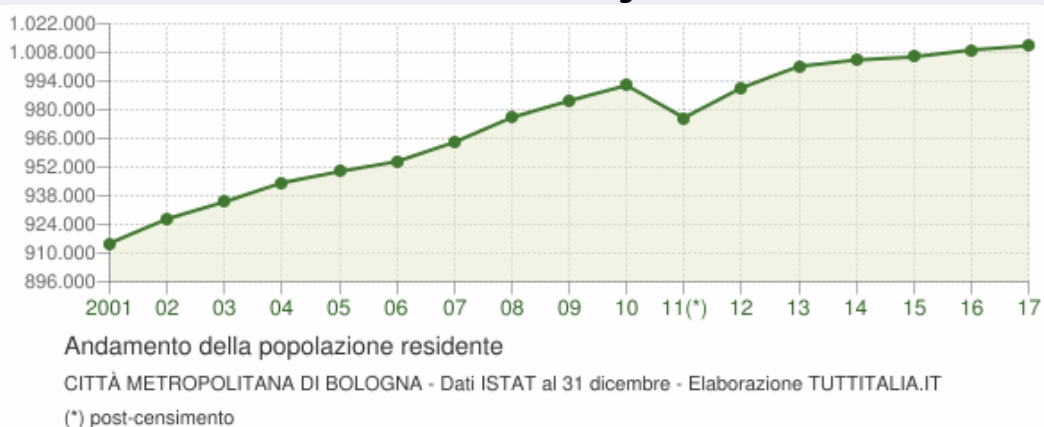
Rappresenta il grado di invecchiamento della popolazione in età lavorativa. È il rapporto percentuale tra la parte di popolazione in età lavorativa più anziana (40-64 anni) e quella più giovane (15-39 anni).

Età media

È la media delle età di una popolazione, calcolata come il rapporto tra la somma delle età di tutti gli individui e il numero della popolazione residente. Da non confondere con l'aspettativa di vita di una popolazione.

Popolazione città metropolitana di Bologna 2001-2017

Andamento demografico della popolazione residente nella città metropolitana di Bologna dal 2001 al 2017. Grafici e statistiche su dati ISTAT al 31 dicembre di ogni anno.



Da quanto sopra si rilevano i seguenti dati:

- 1) nel 2018 l'indice di vecchiaia per la città metropolitana di Bologna dice che ci sono 188,8 anziani ogni 100 giovani.
- 2) nella città metropolitana di Bologna nel 2018 ci sono 59,5 individui a carico, ogni 100 che lavorano
- 3) nel 2018 l'indice di ricambio è 143,3 e significa che la popolazione in età lavorativa è molto anziana.
- 4) Che al 1° gennaio 2018 la popolazione "adulta" risulta di 880.651 unità su 1.011.291 residenti
- 5) Che l'andamento demografico è in aumento evidenziando un invecchiamento progressivo della popolazione e delle fasce cosiddette deboli

IL DISAGIO HA MOLTE FACCE E MOLTE SFACCETTATURE : quali sono le necessità primarie dell'adulto (come le problematiche economiche dettate dalla contingenza globale e una famiglia a carico..) e delle persone entrate nella terza età, oltre alle chiare impellenze economiche che devono giornalmente affrontare?: Sono i disagi della malattia, propria o di un familiare, cui non si sa o non si può fare fronte da soli; sono i disagi provocati da un depauperamento delle facoltà cognitive che isola dalla Comunità, sono la paura della solitudine e dell'incapacità ad affrontare solitudine, malattia e vecchiaia .

Il grande interrogativo è:

COME SOPRAVVIVERO'? SONO SOLO? A CHI MI RIVOLGO? CE LA FARO'?

Cosa si intende per "DISAGIO"? E' una condizione di sofferenza connessa a difficoltà di varia natura (morali, economiche, di salute, a condizioni ambientali o ad eventi della vita negativi); può essere legato anche a problemi esistenziali o di autostima o legati all'età (più di un anziano su cinque è a rischio di isolamento sociale e presenta sintomi di depressione; più fragili in particolare sono le donne e chi ha problemi ad arrivare a fine mese): a qualunque causa sia riconducibile coinvolge le funzioni superiori dell'Uomo, provoca sofferenze e disturbi a carico del pensiero, dell'umore, dell'affettività, talvolta della visione della realtà e del comportamento, senza dimenticare i veri problemi fisici.

Non c'è patologia strutturata, ma il problema va comunque affrontato e risolto. Esistono ancora gravi problemi di comprensione e di accettazione: non conoscenza, pregiudizi, stigma, cioè vergogna sono tutt'ora ben presenti nella società. Tutto questo è dannoso e inutile!

E' necessario abbattere i pregiudizi, promuovere una corretta informazione, investire risorse. Certamente una Struttura Assistenziale, non può sempre trovare la soluzione al problema di fondo che ha condotto allo stato di disagio, ma può e deve sostenere e supportare chi si avvicina alla Assistenza, per un aiuto che consista nel saper **ACCOGLIERE chi si presenta, nel saper ASCOLTARE, COMPRENDERE, RICONOSCERE LE sue NECESSITA' ed i suoi bisogni e nel saperlo indirizzare ed accompagnare in un percorso di aiuto e sostegno. Senza la presunzione di avere le soluzioni ai problemi, ma la consapevolezza che comunque si può aiutare, ciascuno coi propri mezzi**, essendo la salute un bene collettivo da tutelare.

Posizione dei vari Enti Co-progettanti nel contesto territoriale ed aree di interesse comuni

1) CASA DI ACCOGLIENZA ANNA GUGLIELMI SOC. COOP. SOC ONLUS (sede: 132889)

L'Ente opera in un contesto decentrato rispetto alla città di Imola (BO), sulle colline di Montecatone a circa 300 mt di altitudine, al centro di un parco di 30.000 mq all'interno della struttura ospedaliera Montecatone Rehabilitation Institute S.p.A., centro specializzato nella cura di persone con lesione midollare e/o grave cerebro lesione che ospita pazienti affetti da para e tetraplegia o con esiti da trauma e, come si è detto focalizza la propria attività nei confronti dei pazienti ricoverati presso l'Ospedale, **ma soprattutto dei relativi familiari**. La percentuale di presenze è composta infatti per il 78,26% da familiari e/o care givers che assistono i pazienti ricoverati presso la struttura ospedaliera per periodi che variano da 3 a 6 mesi, e che in alcuni casi possono superare l'anno.

Il restante 21,74% è rappresentato da pazienti in regime di day hospital che necessitano di una struttura interamente accessibile in grado di garantire una accoglienza di tipo alberghiero anche a persone con disabilità che necessitano di spazi, arredi ed ausili specifici.

In Cooperativa operano come soci, come volontari, come professionisti : Assistenti Sanitari, psicologi, sociologi, psicoterapeuti, educatori, animatori...

La Cooperativa Sociale Casa di Accoglienza Anna Guglielmi ha radici profonde nel proprio territorio in quanto opera all'interno di una struttura di proprietà del Comune di Imola che ha concesso in comodato alla Società Cooperativa Sociale "Casa di accoglienza Anna Guglielmi" i locali dell'ex "Palazzina Alloggi e Uffici", *da destinare all'ospitalità di persone, dei loro familiari ed amici in visita, che necessitano dell'attività assistenziale erogata dall'ospedale di Montecatone, nonché di operatori appartenenti ad organizzazioni, associazioni o enti no-profit operanti nel sociale e nel mondo del volontariato che collaborano a vario titolo con la Cooperativa e con il "Sistema Montecatone"*.

Questo tipo di accoglienza, unica a livello nazionale nel suo genere coinvolge il territorio locale tramite l'attività di volontariato che vede interessata l'intera cittadinanza sia dal punto di vista della attività di sostegno economico che di supporto emozionale favorendo momenti aggregativi di svago, formativi, di confronto e auto-aiuto, in quanto il "Sistema Montecatone" rappresenta per Imola, una fonte di orgoglio e reputazione.

Dopo la ristrutturazione e l'ampliamento, la ricettività è quintuplicata passando da 24 a 82 posti letto, la squadra di lavoro è cresciuta ed i volontari hanno svolto un ruolo determinante nel cercare di non perdere il senso della parola "accogliere", adeguandosi ad esigenze organizzative dettate dalle dimensioni crescenti ma prestando attenzione prima di tutto ad ogni singola persona.

La Casa di Accoglienza Anna Guglielmi ospita oltre 500 famiglie all'anno che alloggiano presso la struttura. Nel 2016 abbiamo registrato ben 2.367 accessi con un indice di saturazione della struttura medio del 90,41%. al 31/12/ 2017 le presenze risultano 18.008, gli arrivi 2.626 con un indice di saturazione medio del 86,95% (dati ISTAT depositati).

I dati indicano un andamento costante rispetto al numero di permanenze e un incremento negli accessi. **L'indice di saturazione alto conferma la presenza per periodi lunghi e quindi ricoveri prolungati con situazioni**

complesse e nuclei familiari costretti a trasferire di molti mesi lontano dal luogo di residenza.

TABELLA 1

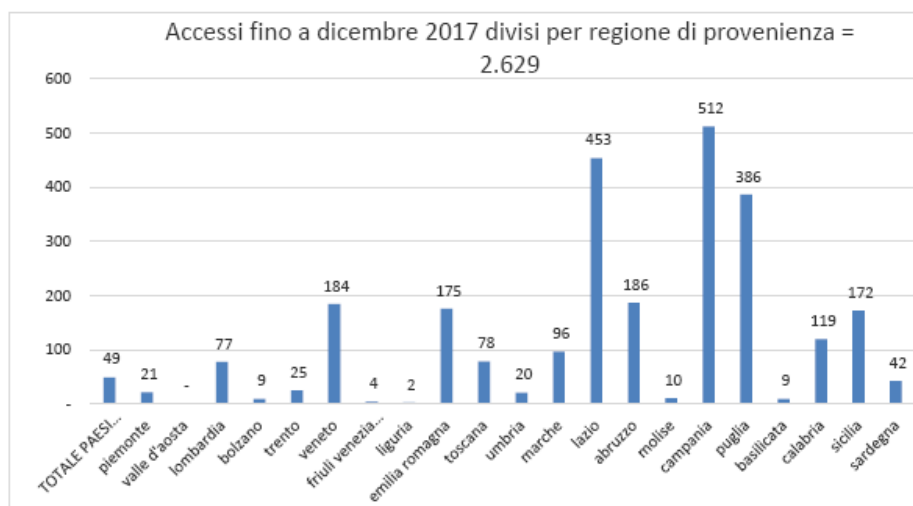
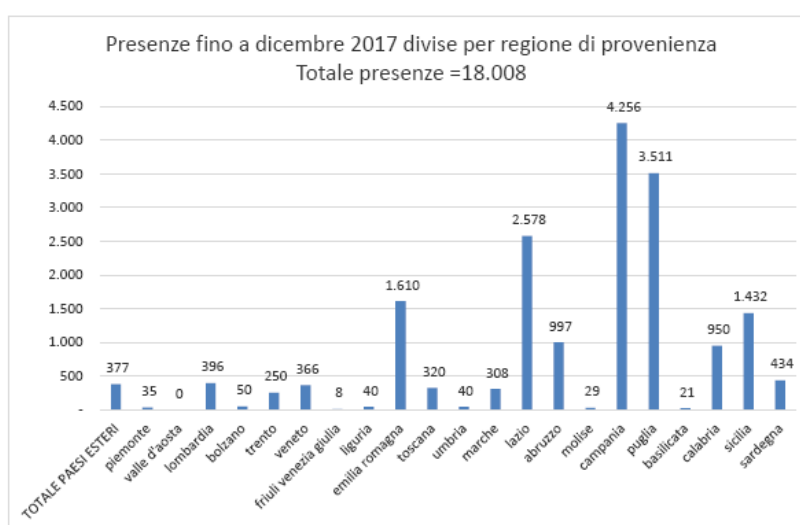


TABELLA 2



L'utenza media dei familiari che alloggiano presso la struttura è rappresentata da persone in massima parte tra i 30 e i 65 anni, per lo più donne (circa l'80%), madri e mogli che assistono i pazienti ricoverati.

Nel periodo estivo e durante le festività principali la struttura è abitata anche da bambini e adolescenti, tra i 2 e i 18 anni, figli dei pazienti ricoverati che approfittano della chiusura delle scuole per trascorrere le festività con i propri cari. In genere sono più numerose le famiglie di pazienti provenienti dalle regioni del centro/sud di Italia che rappresentano l'81% delle presenze su base annua.

Il progetto di Servizio Civile si integra con le attività degli altri Co-progettanti attraverso il potenziamento di:

1 – collaborazione tra gli Uffici Accoglienza/Accettazione della Casa di Accoglienza Anna Guglielmi e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per quanto concerne l'accoglienza, l'informazione, e tutela rivolta al Cittadino/utenti (AREA 1)

2 – collaborazione con Montecatone Rehabilitation Institute - Ospedale di riabilitazione nell'ambito del Programma Abilitazione Vita Indipendente (AREA 2)

I volontari si occupano principalmente di:

- offrire ascolto e condivisione impedendo che la solitudine e l'isolamento alimentino quel senso di impotenza e rabbia dati dalla sofferenza. A tal fine si dedica tempo per fare compagnia agli ospiti organizzando momenti di intrattenimento e condivisione anche attraverso cene, momenti ludici e ricreativi;
- contribuire all'abbellimento degli spazi comuni della struttura, in modo da rendere più accoglienti gli ambienti che per lunghi mesi diventano casa. Sono stati abbelliti e personalizzati i corridoi, le stanze e l'intera struttura viene resa accogliente allestendo gli spazi in occasione delle feste tradizionali come il Natale, la Pasqua e il carnevale;
- incentivare momenti di svago per tentare di allentare la tensione emotiva e la solitudine durante i mesi lontano da casa. Si organizzano momenti di socializzazione, in particolare per le maggiori ricorrenze, dove tutti gli ospiti della casa vengono invitati a partecipare preparando specialità culinarie della loro zona di provenienza e cucinate

da loro per poter condividere costumi diversi e favorire la socializzazione e l'integrazione;

- rendersi disponibili nel caso gli ospiti abbiano bisogno di fare acquisti, essere accompagnati a visite mediche, in stazione o all'ospedale;
- supportare l'organizzazione di iniziative per raccogliere fondi per la Casa di Accoglienza e progetti realizzati in partnership con i componenti del Sistema Montecatone;
- organizzare momenti conviviali e guide all'interno della struttura al fine di mantenere un rapporto costante e di condivisione con chi ci sostiene con donazioni e contributi;
- gestione e cura della biblioteca/punti informativi;
- interviste ai familiari, raccolta di testimonianze e indagini sulla qualità percepita, raccolta di suggerimenti e bisogni relativamente ad attività di socializzazione da realizzare all'interno della struttura;
- raccolta di materiale fotografico e scritto per la realizzazione di pubblicazioni che promuovano la cooperativa, lo spirito dell'accoglienza e dell'inclusione sociale.

I percorsi attivati all'interno del Programma sono funzionali alla relazione con i servizi territoriali di provenienza dei singoli pazienti, per la preparazione delle dimissioni e di una presa in carico capace di rispondere ai bisogni della persona e della famiglia. I principali ambiti di intervento, misurabili mediante indicatori del Programma di Abilitazione alla Vita Indipendente si dividono in quattro macro-aree:

1. Empowerment delle capacità e delle competenze
2. Costruzione e monitoraggio delle condizioni ambientali per il rientro
3. Palestra di vita: itinerari di sperimentazione
4. Supporto alla pari.

È all'interno delle procedure che regolano la "Palestra di vita: itinerari per sperimentare" che si collocano anche i percorsi personalizzati in contesti extra ospedalieri comparabili ai contesti domiciliari. Questo ambito di intervento prevede appunto il percorso "Casa Guglielmi" con l'utilizzo della nostra struttura come palestra di vita in cui i professionisti che hanno in carico i singoli pazienti, supportano gli stessi e i familiari nella verifica delle autonomie acquisite. Questo approccio consente di perfezionare l'addestramento e permette alla persona di affrontare le dimissioni con maggior serenità dopo aver verificato e sperimentato direttamente ausili, arredi ed attrezzature in grado di garantire la massima autonomia possibile.

Gli indicatori che la cooperativa ritiene significativi per il presente progetto afferiscono a diverse aree che comprendono l'umanizzazione e la socialità, che si desidera incrementare, con l'aiuto dei volontari, sia nel numero di attività e iniziative che nella qualità degli stessi:

- spazi di socializzazione per l'utenza: la Casa dispone di ambienti accoglienti e versatili che più volte hanno accolto e accolgono momenti di socializzazione sia tra i familiari, i familiari e i volontari, i volontari e amici/sostenitori esterni che partecipano a iniziative ed eventi sia pubblici che rivolti agli ospiti della struttura.

Numerose sono le testimonianze anche fotografiche regolarmente condivise sui social e sui mezzi di comunicazione locali.

- partecipazione di pazienti e parenti a momenti di socializzazione realizzati internamente alla struttura: in genere le cene serali o i momenti di socializzazione proposti dai volontari rilevano la partecipazione di una media di 25/30 persone che, anche attraverso le testimonianze e l'indice di soddisfazione rilevato dai questionari sulla qualità percepita, risultano soddisfatte delle iniziative proposte.

- presenza sui social media: si tratta di un indicatore rilevato a partire dal 2009 che costituisce un forte fattore di interesse soprattutto con riferimento ai beneficiari esterni alla struttura. La pagina https://www.facebook.com/casaguglielmi/insights/?referrer=page_insights_tab_button è regolarmente visitata e conta oltre 1300 contatti molti dei quali rappresentati proprio dai fruitori dei servizi offerti con numerose manifestazioni di fiducia, apprezzamento e sostegno all'attività svolta.

2) AUSL BO

sede 119344: Centro di Salute Mentale Distretto Pianura Est - Unità Operativa Semplice di San Giorgio di Piano

L'ambulatorio serve 11 Comuni afferenti al Distretto di Pianura Est e ha in carico circa 1863 utenti. Si occupa di prevenzione, cura e riabilitazione delle persone con disagio psichico agendo sulla sfera sanitaria, riabilitativa e sociale. Presso l'ambulatorio lavorano n. 6 psichiatri, n.1 psicologa, n.15 infermieri, n.1 assistente sociale, n.4 educatori e n.2 Operatori Sociosanitari. L'ambito nel quale si inserirà il volontario sarà principalmente quello delle attività riabilitative sia orientate ai percorsi occupazionali e ricreativi, sia orientate ai percorsi di inclusione sociale e potenziamento delle autonomie. Per questo i volontari verranno a contatto con le associazioni del territorio che già affiancano gli operatori del servizio in alcune attività, in particolare quelle sportive, e con enti e istituzioni che collaborano per la realizzazione dei servizi necessari

all'utenza (principalmente i servizi sociali dei Comuni del Distretto e la Unità Socio Sanitaria Disabili Adulti). In particolare si cercherà di implementare , con l'aiuto dei volontari, sia il numero di attività e iniziative a cui gli utenti parteciperanno, sia la qualità della partecipazione degli stessi, promuovendo la partecipazione attiva degli utenti . Le persone che si pensa di coinvolgere nei progetti che vedranno il coinvolgimento dei volontari saranno

- Gruppo sportivo (calcio e pallavolo) che prevede attività di allenamento con cadenza bisettimanale, sia per la partecipazione a tornei, eventi ed iniziative sportive promosse sul territorio.

- Progetti PRISMA (Promuovere Realizzare Insieme Salute Mentale Attivamente) promossi dalla rete delle polisportive per l'inclusione sociale (Ass. Diavoli Rossi, Ass. Non Andremo mai in TV, Ass. Galapagos) in collaborazione col DSM-DP

- Progetto di promozione alla salute (percorsi individuali volti al potenziamento di buoni e sani stili di vita nel campo dell'alimentazione, dell'uso dei farmaci, dell'attività fisica, del fumo...).

- Interventi individuali per il mantenimento e potenziamento delle autonomie, svolti con il monitoraggio dell'operatore di riferimento.

- Interventi di supporto alle routine quotidiane delle persone che vivono in appartamenti gestiti dal servizio.

- Attività di supporto all'accoglienza degli utenti

- Attività ludico ricreative sul territorio, come la partecipazione a sagre, feste concerti, spettacoli, cene.

Ai giovani volontari verrà richiesto di affiancare gli operatori nei progetti e nelle attività sopra descritte ; in particolare per le attività di gruppo e di laboratorio i giovani saranno presenti sia per rafforzare la partecipazione degli utenti, sia per supportarli nella esecuzione e realizzazione dei prodotti richiesti. Attraverso "il fare" i volontari cercheranno di promuovere e rafforzare le relazioni all'interno del gruppo.

Per quanto riguarda i percorsi individuali, sia nell'ambito del progetto di promozione alla salute, che nei percorsi di rafforzamento delle autonomie e delle routine quotidiane, i volontari dovranno, a seguito della programmazione e progettazione degli interventi che avverrà con gli operatori referenti, affiancare gli utenti per la realizzazione di quanto ipotizzato (imparare e memorizzare un percorso con il mezzo pubblico, imparare a fare la spesa, a riordinare casa, ad utilizzare i servizi del territorio, come rivolgersi al medico, a recarsi presso uffici postali e bancari a curare la propria persona , a seguire eventi formativi e informativi legati ai percorsi della salute).

I volontari affiancheranno nell'espletamento delle attività principalmente gli infermieri e gli educatori, con i quali concorderanno anche i piani di intervento e le pianificazioni settimanali delle attività nella riunione settimanale di servizio a cui saranno tenuti a partecipare. I volontari si rapporteranno con il restante personale nel corso della riunione di servizio sempre con cadenza settimanale.

Ci si propone di coinvolgere nelle attività circa n. 30 di utenti.

Sede: 55839 - Centro di Salute Mentale Distretto Reno Lavino Samoggia - Unità Operativa Semplice di Casalecchio di Reno

L'ambulatorio serve 5 Comuni afferenti al Distretto Reno, Lavino e Samoggia e ha in carico circa 2000 utenti, è dislocato su quattro sedi ambulatoriali: Casalecchio di Reno via Cimarosa,5/2 (sede principale), CdS di Zola Predosa , Ospedale di Bazzano e CdS di Sasso Marconi .

Si occupa di prevenzione, cura e riabilitazione delle persone con disagio psichico agendo sulla sfera sanitaria, riabilitativa e sociale.

Presso l'ambulatorio lavorano n. 8 psichiatri, n.3 psicologi, n.14 infermieri, n.1 assistente sociale, n.5 educatori.

L' ambito nel quale si inserirà il volontario sarà principalmente quello delle attività riabilitative sia orientate ai percorsi occupazionali e ricreativi, sia orientate ai percorsi di inclusione sociale e potenziamento delle autonomie. Per questo i volontari verranno a contatto con le associazioni del territorio che già affiancano gli operatori del servizio in alcune attività riabilitative, sportive e di reinserimento sociale e abitativo, e con enti e istituzioni che collaborano per la realizzazione dei servizi necessari all'utenza.

In particolare si cercherà di implementare , con l'aiuto dei volontari, sia il numero di attività e iniziative a cui gli utenti parteciperanno, sia la qualità della partecipazione degli stessi, promuovendo la partecipazione attiva degli utenti . Le persone che si pensa di coinvolgere nei progetti che vedranno il coinvolgimento dei volontari saranno:

- Gruppo sportivo "Diavoli Rossi" , per la partecipazione a tornei, eventi ed iniziative sportive e con le scuole promosse sul territorio.

- Progetti PRISMA (Promuovere Realizzare Insieme Salute Mentale Attivamente) promossi dalla rete delle polisportive per l'inclusione sociale (Ass. Diavoli Rossi, Ass. Non Andremo mai in TV, Ass. Galapagos) in collaborazione col DSM-DP

- Progetto IESA: Inserimento Eterofamigliare Supportato di Adulti. Progetto trasversale di accoglienza di utenti in carico ai CSM presso famiglie di cittadini volontari.

- Progetto di promozione alla salute (percorsi individuali volti al potenziamento di buoni e sani stili di vita nel

campo dell'alimentazione, dell'uso dei farmaci, dell'attività fisica, del fumo...).

- Interventi individuali per il mantenimento e potenziamento delle autonomie, svolti con il monitoraggio dell'operatore di riferimento.

- Interventi di supporto alle routine quotidiane delle persone che vivono in appartamenti gestiti dal servizio.

Ai giovani volontari verrà richiesto di affiancare gli operatori nei progetti e nelle attività sopra descritte ; in particolare per le attività riabilitative, mantenimento delle autonomie e reinserimento sociale.

Per quanto riguarda i percorsi individuali, sia nell'ambito del progetto di promozione alla salute, che nei percorsi di rafforzamento delle autonomie e delle routine quotidiane, i volontari dovranno, a seguito della programmazione e progettazione degli interventi che avverrà con gli operatori referenti, affiancare gli utenti per la realizzazione di quanto ipotizzato (imparare e memorizzare un percorso con il mezzo pubblico, imparare a fare la spesa, a riordinare casa, ad utilizzare i servizi del territorio, come rivolgersi al medico, a recarsi presso uffici postali e bancari a curare la propria persona , a seguire eventi formativi e informativi legati ai percorsi della salute).

I volontari affiancheranno nell'espletamento delle attività principalmente gli infermieri e gli educatori, con i quali concorderanno anche i piani di intervento e le pianificazioni settimanali delle attività nella riunione settimanale di servizio a cui saranno tenuti a partecipare. I volontari si rapporteranno con il restante personale nel corso della riunione di servizio sempre con cadenza settimanale.

Ci si propone di coinvolgere nelle attività circa n. 30 di utenti.

Sede:119362 - Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura - Distretto Pianura Ovest – San Giovanni in Persiceto

E' un reparto per il ricovero di utenti adulti in fase di scompenso psichico acuto; fa parte dell' Ospedale Civile SS Salvatore di San Giovanni in Persiceto ed accoglie pazienti residenti nei Comuni afferenti ai Distretti di Pianura Ovest, Pianura Est e Distretto di Casalecchio (per 3 Comuni:Valsamoggia, Zola Predosa, Monte San Pietro). In reparto lavorano n.5 medici, n.22 infermieri, n.1 coordinatore infermieristico, n. 1 psicologo e n. 4 operatori socio sanitari. Il reparto può ricoverare fino a 15 utenti al giorno ed effettua circa 600 ricoveri l'anno, con degenza media di 7 giorni. Gli utenti afferiscono sia dai Centri di Salute Mentale del territorio, che dalla Neuropsichiatria Infantile, dal Servizio Tossicodipendenza , dai Pronto Soccorso . Il Servizio effettua diagnosi di patologia psichica e di impostare le cure più adeguate ai fini del recupero di una condizione di benessere che permetta all'utente di iniziare o riprendere il più rapidamente possibile il progetto di vita , comprendente le cure ambulatoriali sul territorio. In questo reparto non viene effettuata alcuna contenzione meccanica in caso di utenti agitati; anche a questo scopo *tutto il lavoro di reparto si svolge in gruppo , sia tra operatori che con gli utenti, per migliorare la relazione, favorire la socializzazione e riportare ad una atmosfera di normalità. In linea con questo obiettivo , in reparto il momento del pasto è condiviso tra operatori e utenti, vengono programmate attività terapeutiche e ricreative , che si svolgono anche all'esterno (limitatamente all'area ospedaliera).*

I giovani volontari collaboreranno alle attività affiancando gli operatori del servizio.

Le attività nelle quali saranno coinvolti sono:

- Attività risocializzanti
- Attività riabilitative , anche attraverso attività a mediazione corporea
- Attività di accoglienza
- Attività ricreative
- Attività di affiancamento a tutti gli operatori di reparto

Inoltre i volontari parteciperanno ad attività ludico ricreative affiancando gli operatori del Centro di Salute Mentale di San Giovanni in Persiceto all'esterno dell'area ospedaliera.

In particolare le attività potranno svolgersi nei gruppi ludico sportivi di piscina e calcetto, in accompagnamenti sul territorio e in laboratori.

I volontari verranno a contatto con tutta l'equipe di reparto e con tutti gli ospiti . Svolgeranno le attività prevalentemente in affiancamento agli operatori. L'impegno orario avrà il seguente svolgimento: 25 ore settimanali da effettuare prevalentemente dalle ore 13 alle ore 19 nelle giornate di lunedì, mercoledì, venerdì, sabato e domenica. Eventuali cambiamenti di orari e/o di giornate potranno essere concordate in sede di programmazione in accordo con l'OLP.

Ai giovani volontari verrà richiesto di affiancare gli operatori nei progetti e nelle attività sopra descritte ; in particolare per le attività di gruppo e di laboratorio i giovani saranno presenti sia per rafforzare la partecipazione degli utenti, sia per supportarli nella esecuzione e realizzazione dei prodotti richiesti. Attraverso "il fare" i volontari cercheranno di promuovere e rafforzare le relazioni all'interno del gruppo. Per quanto riguarda i percorsi individuali, sia nell'ambito del progetto di promozione alla salute, che nei percorsi di rafforzamento delle

autonomie e delle routine quotidiane, i volontari dovranno, a seguito della programmazione e progettazione degli interventi che avverrà con gli operatori referenti, affiancare gli utenti per la realizzazione di quanto ipotizzato (imparare e memorizzare un percorso con il mezzo pubblico, imparare a fare la spesa, a riordinare casa, ad utilizzare i servizi del territorio, come rivolgersi al medico, andare in posta, andare in banca, a curare la propria persona , a seguire eventi formativi e informativi legati ai percorsi della salute).

I volontari affiancheranno nell'espletamento delle attività principalmente gli infermieri e gli educatori, con i quali concorderanno anche i piani di intervento e le pianificazioni settimanali delle attività nella riunione settimanale di servizio a cui saranno tenuti a partecipare. I volontari si rapporteranno con il restante personale nel corso della riunione di servizio sempre con cadenza settimanale

Sede: 55838 - Dipartimento Cure Primarie Programma C.A.S.A. (Centro Attività Servizi AIDS) - Bologna

Centro Diurno Aziendale del C.A.S.A. è un servizio gestito da un'équipe multidisciplinare composta da n. 2 educatori, n. 1 assistente sociale, n. 1 psicologa, n.1 infermiera e n.1 medico infettivologo che ha come obiettivo quello di prendere in carico persone positive al virus HIV o in AIDS che si trovano in particolari condizioni di disagio sociale.

Il servizio ha come obiettivo principale il prendersi cura delle persone in un'ottica globale, che tenga conto degli aspetti sociali, psicologici, sanitari, abitativi, relazionali della vita di ognuno, al fine di costruire un percorso mirato al superamento delle condizioni di fragilità.

Assieme alla persona si costruisce un progetto individualizzato di cura e di sostegno che, laddove possibile, prevede la collaborazione con i servizi territoriali sociali e sanitari di riferimento, al fine di lavorare in rete con l'obiettivo di accrescere le risorse e le autonomie della persona.

Il Centro dispone di un ambiente accogliente e confortevole che, per molti, rappresenta un luogo alternativo alla strada, un'accoglienza "abitativa" per persone che non dispongono di un nucleo di riferimento in grado di sostenerle.

Il Centro è per tutti un luogo dove poter esprimere se stessi, senza la paura del giudizio e della discriminazione legata alla malattia. Mira a creare un'esperienza di condivisione che favorisca, attraverso processi di mutuo-aiuto, l'autodeterminazione della persona e del gruppo nel garantirsi uno stile di vita dignitoso e libero dai pregiudizi.

Il Centro Diurno è idoneo ad accogliere un massimo di presenze giornaliere pari a 24 utenti. Al suo interno è presente un ambulatorio infettivologico.

Oltre ad offrire servizi di base quali i pasti, la doccia e il servizio lavanderia, all'interno del Centro vengono svolti laboratori e attività in collaborazione con il personale dipendente e volontario, come ad esempio il corso di Hatha Yoga, il laboratorio di ricerca attiva del lavoro, l'attività di piscina e i gruppi di discussione.

I giovani volontari del Servizio Civile Nazionale saranno coinvolti nella realizzazione delle attività a cui potranno apportare il proprio originale contributo.

Il volontario affiancherà gli educatori nel monitoraggio del progetto socio educativo del singolo utente, e sarà di supporto nello svolgimento di attività previste al fine del raggiungimento di obiettivi condivisi.

Parteciperanno alle attività di gruppo aiutando gli utenti a relazionarsi tra di loro e saranno di supporto agli operatori e li affiancheranno nello svolgere le mansioni richieste nell'attività specifica e nell'attività di routine. Saranno inoltre coinvolti nello svolgimento di attività di back office compilando la modulistica prevista.

Le attività si svolgeranno sia all'interno del centro sia sul territorio (gite, visite guidate, piscina) dal lunedì al venerdì nell' ambito degli orari di apertura (9 -16) per un monte ore settimanali pari a 25 ore.

I volontari presteranno servizio prevalentemente nella fascia oraria dalle 9:00 alle 15:00; modifiche all'orario potranno essere proposte e concordate con l'OLP sulla base di esigenze di servizio.

I volontari, dovendo affiancare gli utenti anche nel momento del pasto per favorire e rafforzare la relazione e la coesione del gruppo, potranno usufruire della mensa interna.

I volontari del Servizio Civile potranno essere inoltre coinvolti nella partecipazione all'équipe multiprofessionale, in particolar modo per essere a conoscenza della programmazione e verifica delle attività e dei progetti educativi individuali.

Il Centro Diurno è idoneo ad accogliere un massimo di presenze giornaliere pari a 24 utenti. La media è di circa 18 utenti al giorno.

Le attività e i laboratori, interni al centro, Vengono individuate in base alle competenze e interessi dell'utenza; possono quindi variare nel tempo.

Gli ambiti di lavoro nei laboratori sono principalmente:

- corso di Informatica,
- corso di Pittura creativa,

- attività di Hatha yoga,
- corso di Scrittura creativa e scrittura autobiografica (Obiettivi del laboratorio sono quelli di lavorare sulle proprie emozioni, fare emergere aneddoti di vita, rendersi testimoni della propria esistenza, promuovere il lavoro di gruppo).
- Laboratori auto-gestiti: ogni utente, singolarmente, o in coppia, periodicamente coordina una attività del Centro mettendo in gioco le proprie abilità e le proprie competenze, assumendo la responsabilità dell'attività in toto per quanto riguarda sia la programmazione pratica, la realizzazione e la promulgazione al gruppo. La figura dell'educatore è di motivazione, supervisione, coordinamento e programmazione di obiettivi e di finalità rieducative del singolo e dell'attività stessa. I laboratori proposti sono:

- Studio e approfondimento della lingua inglese
- Studio e approfondimento della lingua spagnola
- Gestione bacheca eventi in città
- Gite ed escursioni nella periferia e provincia cittadina
- Gruppo di teatro e lettura espressiva
- Visione di cicli di film a tema
- Gruppo di discussione sulla storia

Attività esterne al centro diurno:

- **Palestra:** ingressi c/o le palestre grazie alla collaborazione con la Polisportiva "Sempre Avanti", della Palestra "Stadio Dall'Ara" di Bologna e della "Palestra Stalingrado".

- **Piscina estiva:** nei mesi estivi di luglio e agosto, nella giornata di Lunedì, si svolge l'attività di piscina presso la struttura di Via dell' Arcoveggio.

- **Visita** a musei, mostre, palazzi del centro storico di Bologna. Questo progetto è mirato al raggiungimento dell'adeguatezza comportamentale in un luogo pubblico, oltre che all'aspetto informativo e culturale.

- **Mercatino di Natale:** l'utenza, nel periodo natalizio, per dare visibilità al Centro diurno sul territorio bolognese, organizza un mercatino, a offerta libera, di oggetti personali in disuso.

- **Laboratorio di cucina:** gli ospiti sono invitati a portare una ricetta e chi desidera si offre per la preparazione dei piatti. Questo laboratorio fornisce all'utente competenze culinarie utili nel suo quotidiano.

Le ricette finora eseguite sono state stampate in modo da creare un piccolo ricettario.

- **Cura del Verde:** manutenzione e cura delle piante della terrazza del centro diurno.

Ai giovani volontari verrà richiesto di affiancare gli operatori del servizio, in particolare gli educatori, nello svolgimento delle attività dei laboratori descritti, implementando e sostenendo la partecipazione degli utenti. Potranno affiancare gli utenti in percorsi individuali in qualità di "tutor", sempre con il monitoraggio e l'accordo dell'operatore di riferimento.

Parteciperanno alle attività di gruppo aiutando gli utenti a relazionarsi tra di loro e con gli operatori; affiancheranno gli operatori a svolgere le mansioni richieste nell'attività specifica e nell'attività di routine e collaboreranno alla registrazione delle assenze / presenze compilando le schede preposte.

Le attività si svolgeranno sia all'interno del centro sia sul territorio (gite, visite guidate, piscina) dal lunedì al venerdì nell'ambito degli orari di apertura (9-16) per un monte ore settimanali pari a 25 ore.

I volontari presteranno servizio prevalentemente nella fascia oraria dalle 10 alle 16; modifiche all'orario potranno essere proposte e concordate con l'OLP sulla base di esigenze di servizio.

I volontari, dovendo affiancare gli utenti anche nel momento del pasto per favorire e rafforzare la relazione e la coesione del gruppo, potranno usufruire della mensa interna. Il centro ospita dai 15 ai 24 utenti.

All'interno del centro si alternano attività laboratoriali individuali e di gruppo, attività formativo / ricreative e di routine quotidiana (ad esempio la preparazione della colazione, utilizzo della lavatrice e doccia).

Inoltre vi saranno momenti di lavoro con l'equipe, in particolare per la programmazione e verifica delle attività e dei progetti educativi

3) Azienda Ospedaliero-Università di Bologna Policlinico Sant'Orsola Malpighi (sede:101164)

Il progetto del Servizio Civile viene realizzato all'interno dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e rapporti con le Associazioni di Volontariato, situato al padiglione 3 dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna Policlinico di Sant'Orsola.

Il progetto vuole essere uno strumento di inserimento, di valorizzazione ed orientamento per i successivi percorsi lavorativi che i giovani volontari affronteranno in futuro anche attraverso il contributo dato dall'esperienza sul campo. In questo quadro di riferimento i giovani del Servizio Civile svolgeranno attività di supporto e di orientamento dell'utenza all'interno della struttura, affiancando il personale addetto all'informazione

nell'attività di front office e call center per un impegno di 5 giorni per un monte ore settimanale pari a 25 ore. L'URP opera per orientare e aiutare i cittadini nei diversi momenti di accesso e di contatto con il Policlinico e si occupa anche di raccogliere le segnalazioni di disservizio, ne rileva le criticità segnalate, le pianifica e risponde in modo concreto agli utenti. Inoltre partecipa attivamente nelle azioni di miglioramento intraprese - quando la criticità rilevata è reale - al fine di mettere in atto le soluzioni possibili per risolverle/pianificarle.

Front Office: è un settore dell'URP, dove gli operatori addetti all'informazione gestiscono l'interazione e la relazione con l'utenza/cittadino/paziente. L'operatore che è in prima linea deve conoscere ed interagire con i data base aziendali, al fine di reperire le informazioni utili da fornire all'utenza.

La cortesia, l'empatia unitamente alla competenza degli operatori di front office e la facilità con cui riescono a rispondere ai bisogni posti dall'utenza, sono fondamentali per garantire un'alta funzionalità del servizio reso, inoltre contribuiscono a ridurre la soglia di conflittualità nei casi di difficile gestione e risoluzione del problema.

Call Center: è un altro settore dell'URP, dove gli operatori addetti all'informazione hanno il compito di ascoltare le richieste del cittadino/utente/paziente che telefona. Smistano e indirizzano le richieste telefoniche in entrata verso le specifiche strutture interne deputate a soddisfarle, inoltre svolgono anche funzioni di filtro. L'operatore deve avere una buona conoscenza della organizzazione sanitaria all'interno della quale lavorano, della logistica e dei professionisti che vi lavorano (nomi dei professionisti, le qualifiche ed i ruoli del personale all'interno della struttura: Unità Operative/Ambulatorio/Day Service)

4) FONDAZIONE MONTECATONE ONLUS (sede: 74204)

L'Ente focalizza la propria attività all'interno di un presidio ospedaliero (autorizzato dalla Regione Emilia Romagna sulla base del Dlgs n.502/92) specializzato nella riabilitazione di persone con esiti da gravi lesioni spinali e cerebrali che accoglie persone affette da para e tetraplegia o con esiti da trauma.

La mission dell'Ente si concretizza nel sostegno e nello sviluppo di progetti, percorsi sperimentali e programmi di riabilitazione, recupero e reinserimento finalizzati a perseguire il miglioramento della qualità della vita delle persone e affette da patologie acute e croniche del sistema nervoso centrale e periferico e dei loro familiari promuovendo l'assistenza oltre che la prevenzione di questi mali, attraverso la promozione e il sostegno di iniziative sociali in questa direzione (vedi statuto dell'Ente).

Queste persone e le loro famiglie dovranno confrontarsi con una disabilità permanente, che interessa la persona nella sua interezza: ne deriva la necessità di ridisegnare un progetto di vita coerente con la nuova situazione personale-esistenziale e familiare – cosa che non può esaurirsi nell'azione di un team multi-professionale che vede interagire non solo medici fisiatristi, infermieri e fisioterapisti – come è intuitivo pensando a un Ospedale dedicato alla medicina riabilitativa – ma anche medici specialisti in urologia e gastroenterologia, psicologi, assistenti sociali, logopedisti, terapisti occupazionali, educatori, istruttori sportivi.

Il progetto riabilitativo personalizzato deve tenere in considerazione non solo gli obiettivi clinici raggiungibili durante il ricovero, ma anche le esigenze della persona una volta rientrata a casa e di tutta la famiglia che ne è coinvolta.

Il rischio insito in una lunghissima degenza riabilitativa ha un impatto sia sulla persona ricoverata che sulla sua famiglia, sempre al suo fianco durante il percorso clinico. Per questo si ritiene fondamentale l'apporto di professionisti ed entità esterne, comprese le realtà del volontariato convenzionate, come Auser, Antreas, Unitalsi, Croce Rossa Italiana e altre realtà territoriali, che sotto il coordinamento della Fondazione Montecatone Onlus propongono alle persone ricoverate e ai loro familiari attività ricreative.

L'Ospedale ha infine una convenzione con il Comitato Italiano Paralimpico (CIP) finalizzata a facilitare l'accesso delle persone ricoverate alle diverse discipline sportive che integrano il percorso di Rieducazione attraverso il Gesto Sportivo, nonché a dare informazioni utili per la continuità della pratica sportiva dopo la dimissione. Il regolamento dell'Ospedale sull'Assistenza Aggiuntiva Non Sanitaria (DOC 16 - cfr. delibera giunta Regione Emilia Romagna n. 1693/97), riconoscendo il valore di una lunga tradizione in tal senso, prevede l'accesso (controllato) in Ospedale di volontari la cui associazione è convenzionata con la Direzione (compresi i volontari in servizio civile). Dal febbraio 2012 il coordinamento di tutte queste realtà di volontariato è gestito dalla Fondazione Montecatone Onlus.

La Fondazione segue anche il progetto "Radio Montecatone Web": su cui il presente progetto desidera mettere l'accento, in quanto coinvolgerà i tutti i giovani in servizio civile.

Si tratta dell'unica radio web che trasmette da un ospedale e coinvolge sia pazienti che ex pazienti dell'unità spinale nella realizzazione di rubriche informative che trattano tematiche su opportunità di vita indipendente rivolte alle persone mielolose.

Il progetto è seguito dal giornalista radiofonico Giorgio Conti, con esperienza trentennale legata all'informazione radiofonica.

5) ASP Circondario Imolese

Lo Sportello Sociale è la principale porta di accesso ai servizi socio-sanitari dell'ASP Circondario Imolese, fornisce informazioni e indirizza le richieste del cittadino.

Su delega dei Comuni, inoltre, raccoglie e gestisce le domande relative ad alcune agevolazioni economiche (bonus idrico, elettrico, gas e teleriscaldamento, abbonamenti agevolati per il trasporto pubblico urbano ed extraurbano...).

La maggior parte dei servizi dell'ASP, viene erogata a seguito di una presa in carico socio-assistenziale. Gli operatori dello Sportello sociale svolgono la prima fase operativa occupandosi dell'accoglienza della domanda, che viene successivamente trasmessa all'assistente sociale individuato quale responsabile del caso per la definizione dei percorsi successivi



In particolare, per quanto riguarda il presente progetto, si vuole intervenire nella programmazione e gestione intercomunale di servizi in ambito socio-sanitario ed educativo e di comunicazione all'utenza attraverso attività coordinate che permettono di offrire qualità e professionalità nei servizi che si erogano al cittadino e altresì siano una garanzia nei confronti dei volontari di servizio civile che opereranno all'interno dei nostri servizi: concreto progetto di integrazione fra l'area sanitaria e quella sociale favorendo un approccio globale al cittadino che esprime un bisogno sia di salute che di aspetto puramente sociale; tutto ciò allo scopo di qualificare l'assistenza e garantire una stabile ed effettiva presa in carico dell'assistito, attraverso l'integrazione delle risposte ai bisogni sanitari e a quelli sociali, la continuità, la prossimità, l'accessibilità e la fruibilità delle cure e delle tutele.

ASP Circondario Imolese partecipa con due sedi:

Sede 99231: Sportello Sociale Medicina-Uffici e Servizi: via Saffi 73 – Medicina

Orienta alla rete delle risorse presenti sul territorio e favorisce l'accesso e la presa in carico di tipo sociale anche attraverso interventi di mediazione linguistica.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è un servizio nato per favorire e semplificare i rapporti tra cittadini e pubblica amministrazione, per far sì che ogni cittadino possa esercitare il proprio diritto di conoscere, partecipare, fruire dei servizi offerti dall'Amministrazione comunale.

L'URP promuove la partecipazione ed assicura ai cittadini il diritto di:

- ESSERE ASCOLTATI
- ESSERE INFORMATI
- AVERE UNA RISPOSTA, CHIARA, PRECISA E RAPIDA

Sede 99232 : Sportello Sociale Imola – via D'Agostino 2/a –Imola

Progetto Sportello SOSTengo – sede di Imola

Lo sportello fornisce informazioni sul ruolo dell'amministratore di sostegno (Legge n 6/2004) e sulle modalità per l'attivazione dello stesso. E' rivolto sia ai familiari di persone fragili e non autonome nel compiere scelte consapevoli per la gestione della propria vita sia agli stessi amministratori di sostegno quale aiuto e consulenza nello svolgere al meglio il loro incarico



L' Amministratore di Sostegno è un aiuto volontario e gratuito, per dare più dignità e diritti alle persone fragili e non autonome. Persone non in grado di compiere scelte consapevoli per la gestione della propria vita, Persone anziane con ridotte capacità cognitive, Persone con disabilità o patologie psichiatriche, Persone con dipendenza da sostanze e da gioco... Come proteggere una persona "fragile" ma pienamente capace d'agire da un punto di vista giuridico? L'istituto dell' Amministratore di Sostegno L.6/2004 ha la finalità di tutelare con la minor limitazione possibile della capacità d'agire le persone fragili prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana.

Sportello Home Care Premium sede di Imola



Il Progetto Home Care Premium, gestito da INPS su risorse ex INPDAP, prevede la possibilità di riconoscere benefici economici e/o servizi a sostegno della permanenza a domicilio di persone non autosufficienti che siano dipendenti o pensionati pubblici e/o loro parenti e/o affini di primo grado.

Le prestazioni riconosciute sono condizionate al possesso di alcuni requisiti specifici definiti dal bando dell'INPS quali il livello di non autosufficienza e il limite ISEE.

7.3) Destinatari e beneficiari del progetto^()*

1. CASA GUGLIELMI (sede: 132889)

BENEFICIARI DIRETTI: Nel 2017 si sono registrate 18.008 presenze, di cui 78,26% familiari e/o caregivers che assistono i pazienti ricoverati ed il 21,74% pazienti.

- 1. Pazienti che attendono di essere ricoverati per la prima volta:** si tratta di pazienti depressi che ritengono di non possedere più alcun futuro; si sentono un peso per la famiglia che al contempo temono di perdere e rimanere soli ad affrontare l'incognito; spesso reagiscono con aggressività, rifiutando ogni forma di aiuto classificandolo come pietismo, oppure pretendendolo come dovuto alla loro condizione.
- 2. Familiari di pazienti che devono essere ricoverati per la prima volta:** il familiare giunge disperato. Ha la consapevolezza di una vita che si è capovolta, sa di non avere alcuna possibilità di modificare il futuro e soprattutto lo teme, ritenendo di non possedere alcuna capacità ad affrontarlo perché non sa cosa e come fare e soprattutto è oppresso dalla consapevolezza che passerà mesi ad attendere le poche ore di visita, mentre si interroga su un futuro cupo ed opprimente di disperazione, che non sa se avrà la forza di affrontare
- 3. Pazienti con quadro clinico stabilizzato in permesso di uscita (nel fine settimana o giornata festiva):** si tratta di pazienti che ancora necessitano di degenza ospedaliera, ma possono permettersi brevi permanenze nella Casa Accoglienza accanto ai familiari per recuperare il senso della comunità e della famiglia; hanno già superato fasi alterne di depressione, accettazione, speranza, ma ancora sentono lontano il momento di affrontare da soli il mondo e da questa prospettiva si sentono protetti: apprezzano quindi volentieri i brevissimi soggiorni in Casa Accoglienza e i momenti di aggregazione e distensione; accettano di imparare ad utilizzare i presidi domotici, ne sono incuriositi e saggiano le proprie capacità, traendone forza e volontà.
- 4. Pazienti in fase di pre-dimissione:** sono pazienti paradossalmente più fragili dei precedenti: la prospettiva di essere dimessi da una struttura ospedaliera in cui si sentivano tutelati e supportati per ogni minima necessità per rientrare nella quotidianità della vita li rende esitanti e incerti, non avendo ancora la certezza di come e, soprattutto, se sapranno gestire questa quotidianità. Per questi ultimi sono stati realizzati percorsi di aiuto all'autoinserimento: il paziente dimora presso la Casa Accoglienza per tutto il tempo che gli sarà necessario a riprendere in mano i fili della propria vita; il personale ospedaliero effettua le terapie presso la Casa Accoglienza, mentre il paziente, affiancato dal/dai familiare/i impara a fare propri i presidi domotici e a

rientrare in seno alla comunità, ritrovando la famiglia, i suoi affetti, il suo sostegno. I percorsi attivati all'interno del Programma sono funzionali alla relazione con i servizi territoriali di provenienza dei singoli pazienti, per la preparazione delle dimissioni e di una presa in carico capace di rispondere ai bisogni della persona e della famiglia.

5. Familiari di pazienti con quadro clinico stabilizzato in permesso di uscita e/o in fase di pre-dimissione: sono già inseriti nel programma, hanno superato varie ed alterne fasi psicologiche, hanno familiarità con la struttura, le attrezzature, sanno gestire i tempi, ma necessitano ancora di supporto psicologico nella prospettiva del rientro a casa in un ambiente da tempo distante e con l'incognita di come potranno reagire tutti alla vita futura.

6. Pazienti e familiari di pazienti in Day Hospital: già dimessi, rientrano per periodi terapia o per effettuare esami e controlli: ultimata la Terapia giornaliera in Ospedale utilizzano Casa Guglielmi come base ricettiva. Sono già adattati alla vita quotidiana, hanno mantenuto i contatti con gli altri ospiti e con Casa Accoglienza, si sentono a casa propria, conoscono ogni recondito anfratto, sentono il sollievo della permanenza in Struttura, amano la vita di relazione che si è instaurata, vivono il periodo come una vacanza

INDIRETTI: chiunque in relazione con la struttura : operatori/medici/volontari compresi quelli in Servizio Civile/familiari/amici...

A beneficiare del progetto, oltre agli utenti ricoverati e ai loro famigliari (o caregiver), sarà il Sistema Montecatone, che potrà contare sulla presenza di risorse dedicate in maniera specifica alle attività di accompagnamento e di informazione degli assistiti/cittadini in due fasi così complesse come quelle del ricovero e della pre-dimissione. I giovani volontari di servizio civile del progetto, perché possono fare un'esperienza non solo formativa e professionale, ma che offre loro la possibilità di crescere culturalmente e moralmente.

2. AUSL BO (sede 119344, Sede: 55839 - Sede: 119362 - sede: 55838)

I destinatari diretti del progetto sono adulti in carico ai servizi del territorio per i quali sono attivi progetti di diurnità e che frequentano strutture dedicate e/o partecipano ad attività ludiche e ricreative. (ad esempio utenti di centri diurni e laboratori occupazionali; utenti che frequentano gruppi sportivi, etc...)

Sono destinatari del progetto anche utenti, non necessariamente in carico ai servizi, che si trovano momentaneamente ricoverati (SPDC)

Beneficiari indiretti sono i familiari, i colleghi di lavoro o di laboratorio, e in generale la rete sociale di appartenenza, oltre agli operatori del territorio.

3. Azienda Ospedaliero-Università di Bologna Policlinico Sant'Orsola Malpighi (sede:101164)

I destinatari ed i beneficiari del presente progetto sono i volontari e gli utenti.

Obiettivo del progetto è gestire il flusso di utenza che accedono ai servizi (Unità Operative/Ambulatori/Day Service/Uffici amministrativi, di persona o per telefono. L'utenza che si rivolge all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, lo fa di persona e si relaziona con gli operatori di front office o lo fa per telefono relazionandosi con l'operatore del call center.

Affinché ci sia una buona relazione con l'utenza, l'operatore addetto alle informazioni e all'orientamento del cittadino, lo accoglie in modo da facilitare e pianificare gli ostacoli che possono insorgere quando si creano difficoltà nella comunicazione e nell'orientamento per raggiungere determinati strutture interne. Una buona relazione – operatore/cittadino - determina una buona comunicazione e la rende in completezza e chiara, inoltre aiuta a dare informazioni corrette a chi le richiede. E' importante rafforzare la relazione cittadino/utente/operatori sanitari, anche in un'ottica di riduzione della soglia della conflittualità.

4. FONDAZIONE MONTECATONE ONLUS (sede: 74204)

DESTINATARI DIRETTI: (fonte: statistiche dell'Ospedale).

L'Ospedale ha una ricettività di 150 posti letto; le persone mediamente hanno una degenza di 4-6 mesi, con una ricaduta evidente non solo sulla qualità della vita delle persone ricoverate, ma anche dei familiari – soprattutto se si considera che oltre il 60% dei ricoverati proviene da fuori Regione.

Le persone maggiormente coinvolte, paradossalmente, sono i familiari ed in particolar modo persone di età adulta, se non già avanzata, in quanto il dato costante dei ricoverati degli ultimi anni vede una popolazione mediamente giovane (oltre il 50% nella fascia di età fino a 40 anni), con una prevalenza netta di maschi (di solito il 75% dei ricoverati), che sono sostenuti da familiari speso di età già avanzata, che faticano a riprendere in mano le redini di una vita che si è scardinata.

In questo contesto, è rilevante il bisogno di trasferire nelle persone ricoverate e negli ex pazienti la consapevolezza di essere soggetti di diritti e doveri, potenziali protagonisti di una vita piena in condizioni di pari

opportunità.

La fascia di beneficiari più importante per questo progetto è quella degli ex ricoverati e delle loro famiglie, che vivono in tutte le Regioni d'Italia e attraverso una Radio web possono mantenere un contatto attivo con l'Ospedale che ha avviato il loro percorso di ritorno ad una vita attiva e soddisfacente.

Ciò richiede un'azione continua di contatti individuali, contatti di gruppo attraverso mailing list, utilizzo dei social network.

BENEFICIARI INDIRETTI: per le persone che sono già rientrate a casa dopo la dimissione l'obiettivo principale consiste nel fornire, attraverso la Radio e il web in generale, materiale, idee e spunti significativi per la massima inclusione sociale delle persone con disabilità. Ciò comporta in primis la raccolta, tramite interviste e articoli scritti, di esperienze positive da parte degli stessi ex pazienti dell'Ospedale e dei loro familiari, che quindi oltre ad essere beneficiari potranno essere protagonisti del progetto (data base delle risorse territoriali "alla pari"). I giovani volontari di servizio civile del progetto, perché possono fare un'esperienza non solo formativa e professionale, ma che offre loro la possibilità di crescere culturalmente e moralmente.

5) ASP Circondario Imolese (Sede 99231- Sede 99232)

DESTINATARI:

I destinatari del progetto sono:

- innanzitutto i giovani che diventeranno volontari di servizio civile del progetto, perché possono fare un'esperienza non solo formativa e professionale, ma che offre loro la possibilità di crescere anche culturalmente e moralmente e li rende veri testimoni e portatori di valori di inclusione sociale. I giovani volontari, operando in settori nei quali è determinante la buona comunicazione e la relazione con l'altro, hanno l'opportunità di mettersi in gioco con le emozioni, il coinvolgimento ed il proprio essere e le proprie risorse, vivendo l'esperienza di vera cittadinanza attiva
- i fruitori dei servizi che offrono gli Enti: cittadini che richiedono servizi agli uffici-sportelli (sociali, per immigrati, sanitari, URP, polifunzionali,...), in particolare i cittadini più in difficoltà: stranieri, anziani, persone con disabilità.
- gli enti coinvolti che acquisiscono competenze ed esperienze maggiori per collaborazioni proficue, in particolare nella condivisione delle informazioni di orientamento del cittadino

BENEFICIARI:

- a. le famiglie degli utenti più in difficoltà, perché possono trarre giovamento indirettamente grazie ad un maggiore supporto del familiare nel conoscere con più chiarezza i servizi o nell'aver risposte precise e con minor difficoltà dall'ente pubblico.
- b. i giovani che desiderano partecipare attivamente alla vita del territorio e fare esperienze di crescita "sana" e costruttiva: pur non considerati destinatari diretti delle azioni, ricevono dai propri coetanei, dagli amici e conoscenti impegnati nell'attività di servizio civile volontario un ritorno dell'esperienza, eventualmente da "copiare" e provare successivamente

7.4) Indicazione della domanda di servizi analoghi e della relativa offerta presente nel contesto di riferimento.

CASA GUGLIELMI e FONDAZIONE MONTECATONE ONLUS

Le due strutture collaborano fattivamente insieme attraverso il "Sistema Montecatone".

Questo tipo di accoglienza rappresenta un'esperienza UNICA a livello nazionale.

A livello locale sono presenti poche strutture ricettive, (che data l'ubicazione dell'Ente all'interno della Struttura Ospedaliera) sono utilizzate solo da familiari che non hanno trovato posto all'interno di Casa Guglielmi, ma solo sino al momento i cui si liberano posti letto; inoltre si tratta di strutture non proponenti le attrezzature automatizzate presenti in Casa Guglielmi ed essendo private, offrono prezzi elevati, che invece Casa Guglielmi, per la propria Struttura Onlus, riesce a mantenere estremamente contenuti, riuscendo anche ad offrire la gratuità nei casi di bisogno e soprattutto non sono in grado di fornire i supporti fisici, materiali e psicologici che l'Ente è in grado di offrire

UNICO è anche il progetto "Radio Montecatone Web" seguito dalla Fondazione Montecatone Onlus essendo l'unica radio web che trasmette da un ospedale e coinvolge sia pazienti che ex pazienti dell'unità spinale nella realizzazione di rubriche informative che trattano tematiche su opportunità di vita indipendente rivolte alle persone mielose. Il progetto è seguito dal giornalista radiofonico Giorgio Conti, con esperienza trentennale legata all'informazione radiofonica.

L'OSPEDALE SANT'ORSOLA : È LA STRUTTURA PIÙ AMPIA E CAPIENTE DEL COMPRESORIO METROPOLITANO ED OFFRE RICEZIONE ANCHE AD ALTRE REGIONI IN DIFFICOLTÀ RICETTIVA

In particolare, per quanto riguarda il presente progetto, i comuni, **L'ASP e l'Az.USL** collaborano nella programmazione e gestione intercomunale di servizi in ambito socio-sanitario ed educativo attraverso gli strumenti relativi alla governance locale:

- Piano di zona della salute e del benessere sociale
- la Conferenza Socio-Sanitaria territoriale ed Ufficio di Piano
- Tavolo circondariale del Welfare e per le politiche giovanili

A ciò si aggiungono ulteriori attività coordinate che permettono, per questo progetto, di offrire qualità e professionalità nei servizi che si erogano al cittadino e altresì una garanzia nei confronti dei volontari di servizio civile che opereranno all'interno dei nostri servizi.

- Gestione coordinata dell'informazione turistica a livello distrettuale
- Attività di formazione congiunta a livello distrettuale per operatori di sportello: "Lavorare con gli operatori degli Sportelli sociali della Provincia di Bologna" finalizzato a migliorare il raccordo fra i vari punti di accesso del cittadino.

ANCHE ASP CIRCONDARIO IMOLESE E AZ. USL hanno intensificato la già collaudata collaborazione ed integrazione della gestione dei servizi socio-sanitari: con la nascita delle Case della salute in due comuni del distretto si è dato vita ad un concreto progetto di integrazione fra l'area sanitaria e quella sociale favorendo un approccio globale al cittadino che esprime un bisogno sia di salute che di aspetto puramente sociale; tutto ciò allo scopo di qualificare l'assistenza e garantire una stabile ed effettiva presa in carico dell'assistito, attraverso l'integrazione delle risposte ai bisogni sanitari e a quelli sociali, la continuità, la prossimità, l'accessibilità e la fruibilità delle cure e delle tutele. Per raggiungere questo obiettivo, in uno dei comuni del distretto in cui si è realizzata la casa della salute, è stata prevista addirittura la presenza dello sportello sociale all'interno della stessa struttura, mentre nell'altro è presente l'assistente sociale con una periodicità settimanale per le valutazioni multidimensionali.

In tutti gli ambiti lo sportello sociale ha come focus di attività l'informazione al cittadino cui si aggiunge un'attività amministrativa e di gestione dei benefici a domanda individuale, quale integrazione del lavoro sociale compiuta sul territorio.

Da alcuni anni tutti i comuni accreditati, l'ASP e l'AUSL di Imola progettano e realizzano il servizio civile insieme, con l'obiettivo di potenziare il lavoro in rete e l'integrazione dei servizi pubblici, sempre nell'ottica del lavoro in rete e dell'integrazione socio-sanitaria, collaborando insieme in un unico progetto che accomuna un tema così trasversale (offrire informazione ed accoglienza al cittadino) e su cui intervenire da diverse direzioni e con differenti professionalità.

Il progetto che si sta presentando, occupandosi di informazione, comunicazione e relazione con gli utenti, si svolgerà in tutti i comuni accreditati, nell'ASP e Az. USL, presso quei servizi che si relazionano con l'esterno: veri e propri URP o sportelli polifunzionali, sportelli sociali e immigrati, punti di accoglienza sanitaria all'interno delle Case della Salute, uffici comunicazione.

8. Obiettivi del progetto^()*

(Della dott.ssa Luisa Ghianda - Psicologa, Counselor, Formatrice): Il Disagio? Emozioni, stati mentali e fisiologici associati a modificazioni interne. Occorre prestare loro attenzione, con intenzione, in modo non giudicante, perché possano portarci il loro messaggio, perché possano fluire senza lasciare blocchi. Perché i disagi sono occasione per sondare risorse inesplorate, per ritrovare la propria forza interiore.

*Emozioni scomode, negate, rimosse, ricacciate in un anfratto dentro di sé, per paura di cadere, di perdere il controllo, di soffrire, di perdersi, di non farcela... e finire, così, per tradire se stessi, **rimanendo ancorati a situazioni disfunzionali**, a dinamiche infruttuose, che sbriciolano la quotidianità, riducendone la pienezza, la bellezza.*

*Innanzitutto fermarsi. Smettere di fagocitare tutto ciò che capita a tiro, persone, situazioni, occasioni, perché **la logica del fare a volte appaga e riempie i vuoti**, altre genera frastuono ed impedisce di ascoltare ciò che alberga dentro di sé...*

Accoglienza, la parola d'ordine, l'imperativo a cui abbandonarsi... Accettare di sentire quelle emozioni scomode, penose, dolorose, perché la capacità di restare presenti ad esse consente di non caderci dentro, di contenerle ed insegna che si può essere quel corpo che le vive ma anche quella mente che le osserva, con coraggio, con distacco perfino, ma con l'aiuto di chi può offrirci sostegno.

1. CASA GUGLIELMI - sede 132889

L'obbiettivo del progetto consiste nel dare alla persona la percezione di entrare in un ambiente umanamente accogliente, tenuto conto che la lesione midollare non è solo responsabile di danni ancora oggi irreversibili, che

provocano la perdita di importanti funzioni biologiche (la deambulazione è la più evidente), ma anche di una condizione psicologica, economica e sociale altamente drammatica che coinvolge non solo la persona disabile, ma anche i suoi familiari. La Casa di Accoglienza dal 2006 è diventata una struttura pilota che funge da laboratorio sperimentale nel quale pazienti e familiari possono in prima persona accedere all'utilizzo di attrezzature progettate e realizzate tenendo conto delle esigenze degli utenti. Offriamo ai nostri ospiti una struttura ricettiva dove le persone disabili possano muoversi autonomamente misurandosi con spazi, arredi e attrezzature che valorizzano e stimolino l'autonomia. La persona diventa così parte attiva e propositiva, sperimentando direttamente soluzioni riproponibili nel proprio ambiente domestico e, contemporaneamente, proponendo suggerimenti e contributi utili alla realizzazione e alla sperimentazione di nuovi ausili ed accessori utili nella vita quotidiana.

Su cosa si intende agire:

Area Comunicazione (AREA 1)

L'URP è il servizio che sia all'interno della struttura ospedaliera, che presso la Casa di Accoglienza con il nome di Ufficio accoglienza/accettazione, ha il compito di facilitare la comunicazione tra l'Azienda e i cittadini. Ad esso, nella struttura ospedaliera, sono collegati Punti Informativi, front office e sportelli dedicati, con lo scopo di informare i cittadini sui servizi erogati e sulle modalità di fruizione e accesso alle prestazioni socio-sanitarie aziendali. All'interno della Casa di Accoglienza tutte le funzioni sono coperte dagli operatori che gestiscono gli uffici accoglienza/accettazione.

E' possibile suddividere le attività dell'URP in queste tre macro-aree:

- 1) l'area dell'informazione e della comunicazione con l'utenza .
- 2) l'area dell'ascolto e della verifica attraverso l'attuazione dei processi di verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti, conducendo anche indagini di customer satisfaction.
- 3) l'area dell'organizzazione e gestione dei flussi di comunicazione tra la struttura e l'utenza interna ed esterna con la gestione della procedura di accoglimento di reclami, segnalazioni, suggerimenti e note di merito.

L'URP garantisce infine l'applicazione della normativa nazionale (es. L.150/2000 art. 8 co.2 let.b) e regionale (L.R. 19/1994 artt. 15-16) in materia di tutela del Cittadino.

Nel dettaglio, le attività e i compiti dell'URP sono i seguenti:

- fornire informazioni e orientare i cittadini/ UTENTI e gli operatori sui servizi presenti nell'Azienda, sui percorsi (come fare per...), sulle modalità di accesso e di erogazione alle prestazioni e ai servizi (dove, come, costi, orari, documentazione necessaria, numeri di telefono) e su tutto quanto necessario a garantire la tutela dei diritti riconosciuti ai cittadini;
- raccogliere reclami, suggerimenti, segnalazioni: i referenti URP provvedono a dare immediata risposta al cittadino per le segnalazioni che si presentano di facile soluzione. Per quelle più complesse provvedono ad avviare la procedura interna e a coinvolgere i professionisti di riferimento affinché poi la Direzione risponda nei tempi previsti dalla legge.
- l'URP mantiene un canale di comunicazione e di collaborazione con il Comitato Consultivo Misto, organo consultivo composto dalle associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini di cui la Casa di Accoglienza fa parte.
- garantire informazioni precise ai cittadini per l'accesso ai servizi, attraverso la revisione e l'implementazione degli strumenti cartacei ed informatici messi a disposizione dall'aziendale in tutte le sedi di erogazione delle attività.

Attività di ascolto-accoglienza

Presso gli URP il cittadino oltre a segnalare disservizi e reclami, può trovare anche spazi idonei nei quali essere ricevuto per esporre richieste o problemi più complessi rispetto alla semplice ricerca di informazioni. Per queste finalità il personale dell'URP è stato appositamente formato alla comunicazione e all'ascolto del cittadino utente. Nello specifico di questa attività, gli operatori degli URP si occupano di:

- accoglienza e ascolto attraverso l'attività di front office, ma anche tramite l'utilizzo dei seguenti canali: contatto diretto, e-mail, telefono, fax, lettera,;
- attività di back office finalizzato alla gestione delle segnalazioni dei cittadini e loro rappresentanti, attraverso il sistema informativo di gestione delle segnalazioni e la gestione dei reclami come previsto dalla normative vigente e dalle procedure previste dal Sistema qualità.

Per quanto riguarda l'area della comunicazione /Urp, intesa come strumento di facilitazione per ottenere informazioni e orientamento all'utilizzo dei servizi da parte destinatari/fruitori, il progetto prevede che i volontari di servizio civile svolgano la funzione di facilitatori, spiegando il funzionamento delle attrezzature in uso, i servizi e fornendo chiarimenti su quanto contenuto all'interno della Guida all'Accoglienza, soprattutto nella fase iniziale di accesso alla struttura e nei giorni immediatamente seguenti che spesso rappresentano il periodo più confuso e

problematico. Si propone inoltre di facilitare il collegamento con le figure professionali di riferimento all'interno della struttura ospedaliera deputate a gestire i servizi di cui gli ospiti manifestano la necessità. Spesso accade che le informazioni contenute all'interno della guida ai servizi non vengano immediatamente recepite dai familiari, soprattutto nella prima fase di ricovero prevale un senso di abbandono e di confusione che porta a non riuscire ad orientarsi. Soprattutto i familiari che rientrano dalla struttura ospedaliera dopo una giornata di assistenza ai propri cari, si rifugiano all'interno della Casa di Accoglienza che diventa per loro uno spazio protetto dove scaricare le tensioni e lasciare spazio anche a dubbi, paure e domande. Gli operatori e i volontari della Casa di Accoglienza si trovano quindi a svolgere un ruolo di ascolto e contenimento, aiutando le persone a orientarsi e a utilizzare tutti i servizi di supporto che il Sistema Montecatone fornisce.

In questo senso il presente progetto di Servizio Civile ha, tra gli obiettivi, quello di impiegare 1 dei volontari sia in percorsi di accompagnamento degli utenti in fase di ingresso alla struttura, sia di fornire strumenti informativi che possano agevolare i pazienti e i loro familiari (o caregiver) nell'accesso ai servizi offerti dalla struttura e dal territorio, oltre a fornire ed illustrare eventuale documentazione condivisa con la struttura sanitaria di Montecatone in merito a servizi condivisi e più di carattere socio/assistenziale e di presa in carico dell'utente e di attenzione alla persona, con percorsi che promuovono equità, perché facilitano l'accesso alla rete dei servizi da parte dei cittadini che si trovano in condizioni di particolare svantaggio o difficoltà, attuando una buona pratica e promuovendo l'integrazione tra socio/sanitario e tra pubblico e privato sociale.

Montecatone Rehabilitation Institute - Ospedale di riabilitazione (AREA 2)

L'Ospedale di Montecatone costituisce il principale polo regionale di riferimento per le lesioni midollari e uno dei 3 centri di riferimento regionale per le lesioni cerebrali acquisite. In particolare per quanto riguarda la collaborazione in essere con l'area ospedaliera nell'ambito del Programma Abilitazione alla Vita Indipendente, il progetto prevede che i volontari del servizio civile possano svolgere la funzione di "facilitatori" affiancando gli operatori professionisti nelle attività di verifica sulle autonomie acquisite all'interno dello stesso Programma, per le quali la struttura ospedaliera utilizza gli ambienti e le attrezzature di Casa Guglielmi come "palestra di vita".. I volontari affiancheranno anche gli operatori di Casa Guglielmi nell'illustrazione degli arredi e le attrezzature che la struttura mette a disposizione di familiari e care givers per sperimentare soluzioni che stimolano ed aiutano l'autonomia potenzialmente riproducibili anche al domicilio.

I Volontari, inoltre, durante la durata del ricovero ospedaliero dei pazienti, affiancheranno e supporteranno i familiari che lo necessitano nel disbrigo delle attività di aiuto alla persona nella gestione dei bisogni della vita quotidiana cura della persona, anche con momenti dedicati alla cura di se e al relax (momenti di svago con ascolto di musica, lettura, tempi dedicati alla cura di mani e viso...) e nell'attività di compagnia/intrattenimento.

Si prevede di poter accompagnare con particolare attenzione nel percorso e fornire il supporto a famiglie e pazienti con maggior grado di difficoltà, garantendo tempi adeguati di risposta e una maggiore attenzione alla specificità del singolo. **Il volontario potrà dedicare un tempo maggiore all'ascolto e alla ricerca di soluzioni ai problemi legati ai lunghi tempi di trasferta, supportando anche chi è meno autonomo (anziani, bambini, familiari disabili in visita, figli di pazienti in visita che necessitano di un aiuto allo studio o all'utilizzo degli spazi messi a disposizione per le attività ricreative o di intrattenimento...).**

Per quanto attiene agli interventi di intrattenimento e socializzazione, si prevede di poter coinvolgere nelle attività una percentuale elevata di familiari e pazienti in day hospital. Le attività proposte raccolgono attualmente il consenso in media del 46% degli ospiti, con il supporto di un volontario si potranno strutturare in modo più continuativo i momenti di aggregazione come cene comunitarie, momenti ludici, proiezioni di film e organizzazione di attività ludico ricreative che incontrino sempre di più il gradimento degli ospiti, favorendo così anche percorsi di confronto e auto-aiuto tra familiari e pazienti in day hospital. La cura nell'accoglienza e la continuità assistenziale tra gli aspetti più sanitari svolti dalla struttura ospedaliera e quelli più sociali e socio/assistenziali che rappresentano la vocazione della Cooperativa, si integrano e favoriscono nel paziente e nel familiare un flusso continuo e omogeneo ed una reale presa in carico del paziente e della famiglia per tutto il percorso del ricovero.

Queste attività, oltre ad avere un impatto significativo in termini di sollievo e di miglioramento della qualità della vita degli ospiti, promuovono equità, perché facilitano l'accesso alla rete dei servizi da parte dei cittadini che si trovano in condizioni di particolare svantaggio.

Obiettivi specifici

Riferiti alla AREA A

a) Fornire assistenza nell'utilizzo delle attrezzature informatiche in uso presso la struttura (postazione internet ad uso dell'utenza, accesso tramite rete wi-fi con supporto proprio), nella auto compilazione della modulistica per la richiesta di accesso ai servizi e divulgazione materiali informative condiviso con la struttura ospedaliera, fornire strumenti informativi che possano agevolare i pazienti in fase di dimissione e i loro familiari (o caregiver)

nell'accesso ai servizi territoriali.

b) Potenziare la collaborazione e le sinergie con la struttura ospedaliera e gli altri component del Sistema Montecatone declinando il concetto di lavoro in rete e promuovendo la cultura del lavoro in team.

Riferiti alla AREA B

c) attività già svolta dai servizi di Montecatone all'interno del percorso riabilitativo.

d) Fornire aiuto e supporto alle Famiglie dei pazienti ricoverati che lo necessitano, nel disbrigo delle attività di aiuto alla persona nella gestione dei bisogni della vita quotidiana (Affiancamento volontari nelle attività; Laboratori di cucina; Gestione e cura della biblioteca/punti informativi; Affiancamento agli operatori durante il momento dell'accoglienza; Interviste ai familiari in affiancamento ai volontari, raccolta di testimonianze e indagini sulla qualità percepita, raccolta di suggerimenti e bisogni relativamente ad attività di socializzazione da realizzare all'interno della struttura. Intrattenimento e socializzazione con i pazienti in DH – day hospital -; Partecipazione ai momenti formativi/informativi sui temi della comunicazione e gestione della relazione d'aiuto; Partecipazione alla formazione dei volontari proposti da MRI ai volontari del "Sistema Montecatone"; Supporto utilizzo navetta per day hospital con furgoni attrezzati di MRI; Raccolta e riorganizzazione archivio fotografico e testi per la realizzazione del secondo Libro sulla Casa di Accoglienza (TESTIMONIANZA e DIFFUSIONE); Affiancamento e supporto agli operatori di MRI nelle attività comprese nel percorso sulle autonomie svolto presso la Casa di Accoglienza; Attività di intrattenimento riservata ai bambini di pazienti durante i periodi estivi e festivi; Piccole commissioni; mobilità locale ecc.) e in attività di compagnia/intrattenimento. Il numero di utenti che sarà possibile sostenere dipenderà essenzialmente dalla tipologia dei pazienti ricoverati, ma si stima di poter coinvolgere almeno il 4/5% del totale dei pazienti ricoverati in in regime di day hospital e dall'indice medio di saturazione della struttura. Sulla base dell'esperienza accumulata, si stima di poter coinvolgere almeno il 4/5% del totale dei pazienti ricoverati in day hospital nell'arco dei 12 mesi e circa il 54% degli utenti totali

2. AUSL BO

AZIENDA USL CITTA' DI BOLOGNA :

Nelle attività viene individuato come obiettivo generale e prioritario la valorizzazione delle competenze del volontario e la sua integrazione nel gruppo di lavoro. Rimane sotteso l'obiettivo di fornire loro esperienze di inclusione attiva, inserimento sociale e formazione.

Ogni attività avrà una preparazione specifica, con l'illustrazione delle caratteristiche e degli intenti dell'attività stessa, nonché la presentazione dei partecipanti, sia operatori che utenti.

- **Centro di Salute Mentale Distretto Pianura Est - Unità Operativa Semplice di San Giorgio di Piano : sede 119344**
 - ✓ Implementare e migliorare la qualità delle proposte rivolte agli utenti dei servizi (indicatore. n.° attività programmate ; n.° partecipanti)
 - ✓ Affiancare e sostenere gli utenti nelle mantenimento e raggiungimento delle autonomie (n.° attività individuali espletate)
 - ✓ Curare e potenziare la relazione empatica tra i membri dei gruppi coinvolti nel progetto di servizio civile (n° iniziative e n° di partecipanti)
 - ✓ Curare i percorsi di integrazione nel contesto di vita , con l'obiettivo di collaborare al superamento del pregiudizio e dell'esclusione sociale(n.° di eventi e attività svolte sul territorio e/o negli spazi comuni rivolti anche alla cittadinanza e gruppi spontanei)
 - ✓ Promuovere la cultura di " buoni e corretti" stili di vita (n° di percorsi individuali per il sostegno alle routine quotidiane, n.° di utenti coinvolti)
 - ✓ Promuovere la collaborazione tra servizi territoriali e associazionismo(n.° di eventi organizzati con associazioni e enti operanti sul territorio)
 - ✓ Promuovere negli ambienti di cura un senso di speranza e fiducia nella guarigione e nella accoglienza anche in situazione di disagio estremo (indicatore : raccolta formale ed informale del grado di soddisfazione degli utenti e dei loro familiari)
- **Centro di Salute Mentale Distretto Reno Lavino Samoggia Unità Operativa Semplice di Casalecchio di Reno: sede 55839**
 - ✓ Affiancare e sostenere gli utenti nelle mantenimento e raggiungimento delle autonomie (n.° attività individuali espletate)
 - ✓ Implementazione e migliorare la qualità delle proposte rivolte agli utenti dei servizi (indicatore n° attività programmate; n° partecipanti)
 - ✓ Curare i percorsi di integrazione nel contesto di vita , con l'obiettivo di collaborare al superamento del pregiudizio e dell'esclusione sociale (n.° di eventi e attività svolte sul territorio e/o negli spazi

- comuni rivolti anche alla cittadinanza e gruppi spontanei)
- ✓ Promuovere la cultura di “ buoni e corretti” stili di vita (n° di percorsi individuali per il sostegno alle routine quotidiane, n.° di utenti coinvolti)
- ✓ Promuovere la collaborazione tra servizi territoriali e associazionismo (n.° di eventi organizzati con associazioni e enti operanti sul territorio)
- ✓ Promuovere negli ambienti di cura un senso di speranza e fiducia nella guarigione e nella accoglienza anche in situazione di disagio estremo (indicatore : raccolta formale ed informale del grado di soddisfazione degli utenti e dei loro familiari)
- **Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura – Distretto Pianura Ovest: sede 119362**
 - ✓ Implementare e migliorare la qualità delle proposte rivolte agli utenti dei servizi (indicatore. n.° attività programmate ; n.° partecipanti)
 - ✓ Affiancare e sostenere gli utenti nel mantenimento e raggiungimento delle autonomie (n.° attività individuali espletate)
 - ✓ Curare e potenziare la relazione empatica tra i membri dei gruppi coinvolti nel progetto di servizio civile (n° iniziative e n° di partecipanti)
 - ✓ Curare i percorsi di integrazione nel contesto di cura , (n.° attività svolte ; n.° di partecipanti)
 - ✓ Promuovere la cultura di “ buoni e corretti” stili di vita (n° di percorsi individuali per il sostegno alle routine quotidiane, n.° di utenti coinvolti)
 - ✓ Promuovere negli ambienti di cura un senso di speranza e fiducia nella guarigione e nella accoglienza anche in situazione di disagio estremo (indicatore : raccolta formale ed informale del grado di soddisfazione degli utenti e dei loro familiari)
- **Programma C.A.S.A. (Centro Attività Servizi AIDS) . sede 55838**
 - ✓ Implementare e migliorare la qualità delle proposte rivolte agli utenti dei servizi (indicatore. N.° attività programmate ; n.° partecipanti)
 - ✓ Affiancare e sostenere gli utenti nel mantenimento e raggiungimento delle autonomie (n.° attività individuali espletate)
 - ✓ Curare e potenziare la relazione empatica tra i membri dei gruppi coinvolti nel progetto di servizio civile (n° iniziative e n° di partecipanti)
 - ✓ Curare i percorsi di integrazione nel contesto di vita , con l’obiettivo di collaborare al superamento del pregiudizio e dell’esclusione sociale(n.° di eventi e attività svolte sul territorio e/o negli spazi comuni rivolti anche alla cittadinanza e gruppi spontanei)
 - ✓ Promuovere la cultura di “ buoni e corretti” stili di vita (n° di percorsi individuali per il sostegno alle routine quotidiane, n.° di utenti coinvolti)
 - ✓ Promuovere la collaborazione tra servizi territoriali e associazionismo(n.° di eventi organizzati con associazioni e enti operanti sul territorio)
 - ✓ Promuovere negli ambienti di cura un senso di speranza e fiducia nella guarigione e nella accoglienza anche in situazione di disagio estremo (indicatore : raccolta formale ed informale del grado di soddisfazione degli utenti e dei loro familiari).

3. Azienda Ospedaliero-Università di Bologna Policlinico Sant’Orsola Malpighi: sede 101164

- Gestire e facilitare il flusso di utenza di persona e per telefono.
- Fornire informazioni complete e chiare all’utente
- Comunicare in modo cortese e chiaro le informazioni richieste
- Mantenere alti gli standard qualitativi dell’accoglienza riducendo i tempi di attesa
- Consentire una piena e costante operatività dei vari punti (URP e Call Center), integrandola nelle funzioni operative e riducendone l’impatto organizzativo.
- Raccogliere il bisogno espresso dal cittadino/utente/paziente
- Abbattere le barriere linguistiche per facilitare l’accesso a tutte le persone ai servizi sanitari.

4. FONDAZIONE MONTECATONE ONLUS : sede 74204

PER L’ENTE il presente progetto ha due obiettivi fondamentali:

1) **umentare la capacità di rispondere alle esigenze di “umanizzazione della cura” in ambiente ospedaliero** (cfr. Patto nazionale per la salute 2014). I progetti di servizio civile attivati dall’Ente negli anni passati hanno posto le basi per una presenza significativa - nell’Ospedale - di persone disabili capaci di orientare i “nuovi arrivati” rispetto ai loro bisogni esistenziali (Supporto alla pari); dal 2013 è cresciuto l’impegno dell’Ente nell’organizzare laboratori ed eventi a carattere artistico, culturale e di festa, aperti anche alla cittadinanza. Per entrambi questi filoni di

attività le indagini di soddisfazione dell'utenza evidenziano un forte interesse, pertanto il progetto si propone di rendere più sistematica questa azione.

In particolare, l'Ente intende sostenere l'Ospedale nello sviluppo di attività idonee a valorizzare i nuovi spazi dedicati all'umanizzazione che si sono rilevati disponibili già nel corso del 2018 grazie a una serie di investimenti di "soft quality" (es. area dedicata all'accoglienza e al gioco dei bambini visitatori, aree deputate al riposo e al benessere dei parenti, punti di utilizzo della rete informatica ec.)

2) promuovere con tutti gli strumenti compresi quelli legati alle nuove tecnologie (social media, radioweb..) forme di incremento della informazione delle persone con disabilità rispetto a diritti ed opportunità.

Nel corso dei monitoraggi effettuati, così come dalle rilevazioni della qualità percepita tra gli utenti dell'ospedale (a cui partecipano come rilevatori i servizio civilisti dell'ente) emerge sempre la necessità di aumentare lo spettro di informazioni disponibili per chi si trova a fronteggiare la condizione di disabilità e disagio. Le informazioni di carattere strettamente sanitario vanno accompagnate da notizie utili per quanto riguarda l'accesso a beni di consumo utili, a proposte turistiche accessibili, a forme di tutela dei diritti e di risarcimento danni, a progetti innovativi nell'ambito del lavoro.

Dal 2011 l'Ente ha avviato un laboratorio "Verso la Radio Web" che si è consolidato nel tempo grazie alla presenza dei volontari in servizio civile e che in questo progetto trova grande riscontro e partecipazione anche negli altri co-progettanti.

PER i DESTINATARI DIRETTI:

cioè per le persone ricoverate, **il primo obiettivo del progetto consiste nell'aumentare la qualità e il numero delle attività messe a disposizione delle persone ricoverate presso l'Ospedale per una maggiore umanizzazione della cura ed un empowerment della persona.**

Fondamentale, infatti, per quel che riguarda la **QUALITA'**, che l'attività sia vissuta dalla persona con disabilità come un percorso di acquisizione di autonomia, fiducia e reale reinserimento nell'ambiente esterno, diversificato e staccato da quello sanitario in senso stretto, e diverso dalle pure occasioni di tipo ricreativo.

Per quanto possibile, le attività dovranno mettere in evidenza il protagonismo delle persone con disabilità come soggetti presenti e attivi nel loro territorio, risorse per un cambiamento sociale

Da un punto di vista **QUANTITATIVO** si intende aumentare sia il numero delle proposte, che l'accesso dei pazienti alle diverse proposte.

Il secondo obiettivo consiste nell'aumentare la possibilità di accesso alle informazioni che possono facilitare un positivo inserimento sociale.

Da un punto di vista **QUALITATIVO** si intende offrire alle persone con disabilità acquisita e alle loro famiglie una migliore accessibilità ad informazioni selezionate e validate da persone che hanno sperimentato direttamente la condizione di disabilità, in una logica di "consulenza alla pari".

Da un punto di vista **QUANTITATIVO** si intende aumentare il numero di informazioni utili distribuite, attraverso la Radio web e i canali ad essa collegati (sito, pagina Facebook e altri social media e network) ed attraverso l'Info-point di Montecatone Rehabilitation Institute.

Il terzo obiettivo per il quale il monitoraggio ha evidenziato un ruolo molto positivo dei volontari del servizio civile è quello di accogliere nel modo più opportuno le esigenze di bambini e familiari che arrivano all'Ospedale per trovare un parente ricoverato e vi trascorrono, soprattutto durante le festività, lunghi periodi.

Da un punto di vista **QUALITATIVO** per quanto possibile, le attività dovranno tenere in considerazione i bisogni specifici di chi si trova a trascorrere lunghi periodi in un ambito comunque di un vissuto traumatico legato all'impatto che la disabilità acquisita dal congiunto ricoverato sempre produce.

PER i BENEFICIARI INDIRETTI:

per le persone che sono già rientrate a casa dopo la dimissione l'obiettivo principale consiste nel fornire, attraverso la Radio e il web in generale, materiale, idee e spunti significativi per la massima inclusione sociale delle persone con disabilità. Ciò comporta in primis la raccolta di esperienze positive da parte degli stessi ex pazienti dell'Ospedale, che quindi oltre ad essere beneficiari potranno essere protagonisti del progetto (data base delle risorse territoriali "alla pari")

PER I VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE il progetto si propone l'obiettivo di attivare un vero e proprio percorso formativo ed esperienziale di crescita personale e professionale che si articola sulle seguenti direttrici fondamentali

- ❖ l'acquisizione di un approccio culturale fondato su una visione bio-psico-sociale della disabilità come elemento essenziale della professionalità di chi opera nel campo della comunicazione sociale, nell'ottica dell'Inclusione basata sui diritti umani. Su questo punto si sono concentrate tutte le note più positive da parte dei volontari impegnati nei precedenti progetti di Servizio Civile presso l'Ente, con particolare riferimento al progetto 2014

- ❖ l'acquisizione di una serie di competenze (cfr. FORMAZIONE SPECIFICA) legate alle modalità di gestione dei diversi ambiti professionali previsti dal progetto, che vanno dallo sviluppo di strumenti diversificati di comunicazione (stampa, radio, campagne di comunicazione, progetti grafici ec.), al lavoro educativo e di animazione
- ❖ l'acquisizione dell'importanza dell'impegno volontario inteso come farsi carico in maniera spontanea e gratuita dei bisogni degli altri; in particolare, ci si ripropone di fare dei VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE dei veri e propri TESTIMONIAL del contenuto VALORIALE del progetto di servizio civile nazionale

PER LA COLLETTIVITA':

- ❖ **un obiettivo primario e diretto è aumentare la consapevolezza che le persone con disabilità sono soggetti di diritti e di doveri, non meri "oggetti" di beneficenza**
- ❖ **altrettanto primario e diretto è l'obiettivo di incrementare nel territorio la visibilità dell'Ospedale come luogo che prepara alla vita, che racchiude esempi di umanità e gioia e non solo come luogo di sofferenza, e pertanto come patrimonio condiviso da parte della cittadinanza**

5. ASP Circondario Imolese (Sede 99231- Sede 99232)

Obiettivi generali:

Il progetto che gli enti in modo congiunto propongono è volto a favorire **l'accessibilità e la positiva accoglienza dei cittadini nei servizi**, offrendo un'attenzione particolare nell'orientamento delle differenti "categorie" di persone che mostrano più difficoltà nella conoscenza e accessibilità dei servizi stessi; ci si riferisce in particolar modo a cittadini stranieri, adulti, anziani, con "diverse abilità".

Il progetto è strutturato in modo tale che, con l'attività del servizio civile, si potenziano i momenti e le **iniziative di "promozione all'inclusione sociale"**, promuovendo occasioni durante l'accoglienza di maggiore attenzione ed ascolto; in tal modo anche la sensibilità culturale delle giovani generazioni viene valorizzata: che l'attività di servizio civile li aiuti a crescere integrati nel territorio, aperti ed accoglienti, motivati ad una partecipazione attiva nella città.

Per i giovani coinvolti nel servizio civile, infatti, ci si pone l'obiettivo di permettere loro di vivere un'importante e strutturata **esperienza di crescita personale e di formazione**, proponendo un percorso all'interno della rete dei servizi degli enti, in un contesto integrato anche a livello provinciale di scambio di esperienze. In tale percorso essi possono sperimentarsi e misurarsi sulle proprie capacità di cooperare, contribuendo al miglioramento della propria realtà territoriale attraverso proposte ed idee proprie, in un'ottica di lavoro di gruppo e nell'ottica dell'integrazione socio-culturale.

L'integrazione è anche un obiettivo dei nostri enti, nei differenti percorsi distrettuali che stanno gestendo: che le esperienze di attività congiunte diventino numerose, mature e pronte a processi di condivisione sempre maggiori, sia in ambito progettuale, che gestionale.

Obiettivi specifici:

Per quanto riguarda **l'Ambito di intervento A) "Sportelli ed uffici di interfaccia con il cittadino"** ci si pone i seguenti obiettivi:

1. offrire al cittadino sportelli di qualità nella relazione, nell'accoglimento delle differenti richieste ed esigenze, nell'attenzione ai più bisognosi
2. offrire risorse umane e strumentali innovative utili a garantire pari opportunità e uguali diritti a tutti i cittadini, personalizzando le prestazioni e le richieste in base all'esigenza del cittadino che dimostra maggiori difficoltà
3. informare i cittadini in modo capillare su ciò che succede in tutto l'area circoscrizionale, per una maggiore integrazione fra gli enti coinvolti nel progetto

Relativamente all'**Ambito di intervento B) "I giovani nella rete del servizio civile"** ci si pone come obiettivi:

1. permettere ai giovani in servizio civile di essere parte attiva nell'accoglienza dei cittadini e nella promozione, organizzazione e realizzazione di iniziative di sensibilizzazione e culturali, collaborando con il personale, al fine di accrescere competenze e professionalità nei giovani in merito al lavoro di gruppo e alla conoscenza della rete dei servizi coinvolti
2. permettere ai giovani dei vari enti di servizio civile di potersi incontrare e confrontare nell'ottica della condivisione dell'obiettivo del servizio civile stesso e per far sì che non si sentano isolati nelle specifiche attività, anzi integrati in un lavoro di rete
3. attraverso le iniziative e le attività da svolgere, aiutare i giovani in servizio civile a maturare una visione comune del bisogno e delle risorse esistenti sul proprio territorio, innescando processi di assunzione di responsabilità civica

Il raggiungimento degli obiettivi posti nei vari ambiti di intervento potrà essere rilevato come segue:

Ambito di intervento	Obiettivo	Indicatori risultati attesi
Sportelli e servizi di interfaccia al cittadino	1	Aumento di 200 ore di accoglienza dedicata complessive
	2	Incremento del 5% dell'erogazione dei servizi on-line e comunicazione informazioni sui servizi
	3	Calendarizzare almeno n° 2 incontri per miglioramento integrazione informazione su tutto il territorio circondariale Aggiornare brochure e schede on-line su tutti i servizi erogati dagli enti coinvolti, anche in lingua straniera
I giovani nella rete del Servizio civile	1	partecipazione attiva all'accoglienza degli sportelli informativi (almeno nel 70% dell'orario di apertura al pubblico)
	2	realizzazione di almeno n°4 incontri di confronto delle proprie aspettative, opinioni,... dei giovani di servizio civile con un operatore nelle vesti anche di mediatore/facilitatore che li aiuti a conoscersi maggiormente e a capirsi e con giovani di altri progetti di servizio civile
	3	Offrire ai ragazzi una formazione qualificata e specifica sul tema dell'ascolto e dell'accoglienza dell'altro, e sulla visione di insieme degli enti pubblici territoriali, in modo che possa essere utile non solo per l'attività che svolgeranno nell'anno di servizio civile, ma utile alla loro crescita come persone che vivono il territorio

9. Descrizione delle attività con la relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse umane impiegate nel progetto ()*

Si invita cortesemente a tenere in debito conto il fatto che molte delle informazioni richieste ai punti seguenti sono state esplicitate ai punti precedenti: non per trascuratezza, ma perché ritenute importanti nell'ambito dell'esplicazione delle precise richieste: si è cercato di evitare il ricadere nel ripetersi di informazioni e si chiede pertanto venia per le formulazioni che risultassero incomplete.

Infine molte delle richieste sono state raggruppate sotto unica risposta considerandola più completa nell'insieme della spiegazione.

CASA GUGLIELMI (sede 132889)

9.1) Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi^()*

9.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte al punto 9.1^()*

OBIETTIVI	AZIONI	ATTIVITA'	MESI DI SVOLGIMENTO DELL'AZIONE												
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
VOLONTARIO: CRESCITA PERSONALE E PROFESSIONALE	INSERIRE E PREPARARE I VOLONTARI	- Presentazione degli operatori e visita guidata alla struttura presentazione del contesto organizzativo	■												
		- Formazione generale - Formazione specifica, studio delle procedure e regolamenti specifici e/o condivisi	■	■	■	■			■	■			■		
		Monitoraggio della formazione generale e specifica	■	■	■	■									
		Affiancamento agli operatori nelle attività rivolte agli utenti		■	■	■									
		Monitoraggio dei risultati delle azioni di seguito previste						■							■
AREA 1 Obiettivo A MIGLIORARE INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, PERMANENZA INTERNA NELLA STRUTTURA DEGLI UTENTI	POTENZIARE L'ATTIVITA' DI INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO	-Affiancamento con il referente URP per acquisire gli strumenti per la raccolta delle segnalazioni di disservizio, elogio e rilievo da parte degli utenti e strumenti di indagine sulla qualità percepita. -Acquisizione di tecniche di osservazione, comunicazione verbale e non verbale	■												
		Completamento degli utenti in difficoltà all'uso e alla fruizione dei servizi		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
		Predisposizione di strumenti informativi destinati ai cittadini/utenti		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
		Partecipazione all'organizzazione e svolgimento di rilevazioni sulla qualità percepita dei servizi sia della struttura che del Sistema Montecatone		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
		Partecipazione alle attività che coinvolgono le associazioni di volontariato (es: CCM Comitati consultivisti)		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	

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

Il progetto vede inoltre l'interagire di diverse figure, alcune inviate dall'Ente, altre inviate dall'Ospedale, altre dall'Associazione AUS Montecatone che (Cfr. voce 24) collabora con l'Ente e con l'Ospedale nell'attivazione di percorsi di empowerment e tempo libero per i destinatari del progetto:

1. CLAUDIA GASPERINI: Legale Rappresentante ed Amministratore di Casa Accoglienza Cooperativa Sociale Anna Guglielmi Onlus dal 1995; nel presente progetto svolge attività di Referente con l'Ospedale MRI per il Progetto "La Vita Indipendente"; attività di Pubbliche Relazioni e rapporti con Enti e Istituzioni Esterne, nonché attività di Formatore nel modulo di Formazione Specialistica.
2. ANTONIO ZANZI: Formatore Senior, Laurea in Scienze Aziendali Management ed Organizzazione; Formatore Accreditato per la Formazione Generale dei Civilisti del SCN; OLP del progetto CAMMINIAMO INSIEME, UNA ESPERIENZA DI ACCOGLIENZA E AUTONOMIA (BANDO SCN 2018); Referente del Monitoraggio e della Valutazione in collaborazione col Gruppo di lavoro del Co.Pr.E.S.C., nonché del processo di Selezione dei civilisti e di diffusione e promozione dell'SCU; Formatore attività di Formazione Specialistica nell'ambito del progetto CAMMINIAMO INSIEME, UNA ESPERIENZA DI ACCOGLIENZA E AUTONOMIA (BANDO SCN 2018)
3. PAULA SABOU: Dipendente di Casa Accoglienza Cooperativa Sociale Anna Guglielmi Onlus; Referente dell'Ufficio Accettazione ed Accoglienza, Gestione delle prenotazioni; Responsabile per la Direzione per il S.G.Q. nel presente progetto svolge attività di Monitoraggio e Valutazione in collaborazione con l'OLP e Co.Pr.E.S.C. di Bologna nella riprogettazione e diffusione dei risultati.
4. SARA TOZZOLA: Dipendente di Casa Accoglienza Cooperativa Sociale Anna Guglielmi Onlus; Tecnico dei servizi sociali conseguito nell' A.S. 2005 presso Istituto Professionale Cassiano da Imola - Imola (Bo), **FORMATORE GENERALE ed OLP** del Progetto in Co-progettazione "**PERCORSI PER CONOSCERE, ASCOLTARE ED ACCOGLIERE**".
5. ROSALIA CASTELLANA: Laurea in Psicologia con Diploma di Specializzazione in Psicoterapia Individuale e di Gruppo ad indirizzo Rogersiano. Formatrice Senior; nel presente progetto svolge attività di Formazione Specialistica sulle dinamiche di gruppo, lavoro in team, Relazioni interne ed esterne, Psicoterapia, Psicologia Dinamiche di Gruppo.
6. CATALDO LA MARCA: IMQ-Vision 2000 per il SGQ secondo le ISO; Auditors Sistemi di Gestione per la Qualità dal 2015 DNV GL Business Assurance Italia S.R.L. sulla nuova norma UNI EN ISO 9001 versione 2015; nel presente progetto svolge attività di collaborazione con il Legale Rappresentante, l'OLP e la Responsabile del Monitoraggio; effettua attività di docenza Specifica con attinenza ai Moduli di SGQ (Accoglienza, Gestione, Dimissione, Rapporti con Enti Terzi e Valutazione Fornitori).

PUNTO 9(1,2,3,4) AUSL BO E AOSP SANT'ORSOLA

9.1) Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

9.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte al punto 9.

9.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto

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

➤ **Azienda USL DSM – DP**

Ai giovani volontari verrà richiesto di affiancare gli operatori nei progetti e nelle attività sopra descritte; in particolare per le attività di gruppo e di laboratorio i giovani saranno presenti sia per rafforzare la partecipazione degli utenti, sia per supportarli nella esecuzione e realizzazione dei prodotti richiesti. Attraverso "il fare" i volontari cercheranno di promuovere e rafforzare le relazioni all'interno del gruppo.

Per quanto riguarda i percorsi individuali, sia nell'ambito del progetto di promozione alla salute, che nei percorsi di rafforzamento delle autonomie e delle routine quotidiane, i volontari dovranno, a seguito della programmazione e progettazione degli interventi che avverrà con gli operatori referenti, affiancare gli utenti per la realizzazione di quanto ipotizzato.

I volontari affiancheranno nell'espletamento delle attività principalmente gli infermieri e gli educatori, con i quali concorderanno anche i piani di intervento e le pianificazioni settimanali delle attività nella riunione settimanale di servizio a cui saranno tenuti a partecipare.

I volontari si rapporteranno con il restante personale nel corso della riunione di servizio sempre con cadenza settimanale, o, nel caso di interventi in reparto con tutti gli operatori presenti in servizio

CSM Pianura Est: sede 119344

i volontari opereranno a contatto con gli infermieri e con gli educatori per lo svolgimento delle attività di gruppo e individuali; lavoreranno con gli psichiatri , lo psicologo, l'assistente sociale, gli OSS , gli educatori e gli infermieri nell'ambito della riunione di servizio che si tiene una volta alla settimana e nella quale si condividono le informazioni e le linee organizzative del servizio .

I giovani collaboreranno anche con i volontari delle associazioni es.: AUSER, Associazioni culturali, associazioni sportive, associazioni di Familiari.

I volontari:

- Cureranno l'accoglienza degli utenti che giungono al servizio, intrattenendoli durante i tempi di attesa.
- Parteciperanno agli allenamenti e alle partite di calcio e di pallavolo.
- Lavoreranno all'interno dei laboratori espressivi , sia affiancando gli utenti nella esecuzione dei manufatti sia supportandoli nella relazione.
- Parteciperanno al progetto di promozione alla salute affiancando individualmente gli utenti per promuovere buone abitudini e stili di vita.
- Opereranno negli appartamenti per migliorare le autonomie e le routine quotidiane aiutando gli utenti allo svolgimento delle normali attività di vita (pulizie, spesa , igiene personale) , accompagnamenti e partecipazione a attività sul territorio .

Le attività si svolgeranno prevalentemente dal lunedì al venerdì, per 25 ore settimanali tra le ore 8 e le ore 20, con prevalenza di interventi nella fascia pomeridiana. La programmazione delle attività e l'orario di servizio verrà concordato con l'OLP.

CSM Reno Lavino Samoggia: 55839

I volontari lavoreranno a contatto con gli infermieri e con gli educatori per lo svolgimento delle attività di gruppo e individuali; lavoreranno con gli psichiatri , lo psicologo, l'assistente sociale, gli educatori e gli infermieri nell'ambito della riunione di servizio che si tiene una volta alla settimana e nella quale si condividono le informazioni e le linee organizzative del servizio.

I giovani collaboreranno anche con i volontari delle associazioni es.: AUSER, Associazioni culturali, associazioni sportive, associazioni di Familiari.

I volontari:

- Parteciperanno alle iniziative sportive e di tempo libero del nostro territorio.
- Parteciperanno al progetto di promozione alla salute affiancando individualmente gli utenti per promuovere buone abitudini e stili di vita.
- Opereranno negli appartamenti a gestione csm per migliorare le autonomie e le routine quotidiane aiutando gli utenti nello svolgimento delle normali attività di vita (pulizie, spesa, igiene personale), accompagnamenti e partecipazione a attività sul territorio .

Le attività si svolgeranno prevalentemente dal lunedì al venerdì, per 25 ore settimanali tra le ore 8 e le ore 20. La programmazione delle attività e l'orario di servizio verrà concordato con l'OLP.

Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura – Distretto Pianura Ovest : sede 119362

In reparto lavorano n.5 medici, n.23 infermieri, n.1 coordinatore infermieristico, n. 1 psicologo e n. 4 operatori socio sanitari. Il reparto può ricoverare fino a 15 utenti al giorno ed effettua circa 600 ricoveri l'anno, con degenza media di 7 giorni. Gli utenti afferiscono sia dai Centri di Salute Mentale del territorio, che dalla Neuropsichiatria Infantile, dal Servizio Tossicodipendenza , dai Pronto Soccorso .

Come dice il nome si occupa di effettuare diagnosi di patologia psichica e di impostare le cure più adeguate ai fini del recupero di una condizione di benessere che permetta all'utente di iniziare o riprendere il più rapidamente possibile il progetto di vita , comprendente le cure ambulatoriali sul territorio. In questo reparto non viene effettuata alcuna contenzione meccanica in caso di utenti agitati; anche a questo scopo tutto il lavoro di reparto si svolge in gruppo , sia tra operatori che con gli utenti, per migliorare la relazione, favorire la socializzazione e riportare ad una atmosfera di normalità. In linea con questo obiettivo , in reparto il momento del pasto è condiviso tra operatori e utenti, vengono programmate attività terapeutiche e ricreative , che si svolgono anche all'esterno (limitatamente all'area ospedaliera).

I giovani volontari collaboreranno alle attività affiancando gli operatori del servizio.

Le attività nelle quali saranno coinvolti sono:

- Attività risocializzanti
- Attività riabilitative, anche attraverso attività a mediazione corporea

- Attività di accoglienza
- Attività ricreative
- Attività di affiancamento a tutti gli operatori di reparto

I volontari verranno a contatto con tutta l'equipe di reparto e con tutti gli ospiti. Svolgeranno le attività prevalentemente in affiancamento agli operatori. L'impegno orario avrà il seguente svolgimento: 25 ore settimanali da effettuare prevalentemente tra le ore 13/14 e le ore 18/19 nelle giornate di lunedì, mercoledì, venerdì, sabato e domenica. Eventuali cambiamenti di orari e/o di giornate potranno essere concordate in sede di programmazione in accordo con l'OLP.

Dipartimento Cure Primarie sede 55838

Programma C.A.S.A

I volontari affiancheranno gli operatori del Servizio C.A.S.A. all'interno del centro diurno e nelle attività sul territorio. Saranno un supporto nello svolgimento delle attività quotidiane e dei laboratori creativi organizzati presso il Servizio.

Collaboreranno con le diverse figure professionali, particolarmente con le educatrici, nella gestione, programmazione e nell'attivazione dei progetti individuali a supporto della vita indipendente (accompagnamenti a visite mediche, visite presso le strutture residenziali e il domicilio dei pazienti, espletamento pratiche burocratiche, colloqui e contatti con operatori di altri servizi territoriali).

Potranno utilizzare le proprie competenze personali come risorsa nella progettazione delle attività quotidiane (proposte laboratoriali).

I volontari riceveranno una formazione specifica per avere tutti gli strumenti e le informazioni per svolgere in sicurezza le loro mansioni; inoltre avranno sempre come punto di riferimento l'OLP.

I volontari saranno presenti nel centro diurno dalle ore 9:00 alle ore 15:00 dal lunedì al venerdì per 25 ore settimanali.

➤ **Azienda Ospedaliero-Università di Bologna Policlinico Sant'Orsola Malpighi: sede 101164**

L'impegno richiesto agli operatori di front office e di call center è notevole in quanto gestiscono un flusso di utenza considerevole; i volontari del Servizio Civile offrono un supporto al progetto di accoglienza, di sostegno e di orientamento all'utenza.

L'obiettivo generale legato all'impiego dei giovani in Servizio Civile è quello di mantenere un elevato standard di qualità dei servizi di accoglienza nel punto di accoglienza - front office - contribuendo a gestire i flussi di utenza in maniera funzionale e ordinato.

I volontari supporteranno gli operatori di front office e di call center nell'orientamento dell'utenza, con particolare riferimento a persone fragili (anziani, cittadini stranieri, persone che non conoscono il Policlinico, utenti che arrivano da altre regioni), inoltre contribuiranno a migliorare la gestione dell'accoglienza, con particolare riguardo al concetto di umanizzazione, valore fondamentale all'interno di una struttura sanitaria alla quale si rivolgono persone con bisogni di salute. L'accesso in una struttura sanitaria e la fruizione delle prestazioni sanitarie erogate, si misurano anche attraverso un buon percorso di umanizzazione messo in atto, che gli utenti prediligono e si sentono "accolti e accompagnati".

I giovani volontari del Servizio Civile saranno di aiuto per l'utente che avrà bisogno di essere correttamente guidato all'interno di una struttura polifunzionale oltre ad essere facilitato nel suo rapporto con la "fase burocratica" gestionale che spesso si rivela poco comprensibile agli occhi del cittadino anche per i continui aggiornamenti delle normative e per la logistica delle Unità Operative/Ambulatorio/Day Service.

Saranno inoltre coinvolti e di supporto agli eventi delle Associazioni di Volontariato che si svolgeranno durante l'anno all'interno del Policlinico. L'URP e rapporti con le Associazioni di Volontariato, cura e promuove il mondo dell'associazionismo all'interno del Policlinico e contribuisce a diffondere la cultura, il valore sociale e l'importanza del volontariato. Svolge anche attività di sensibilizzazione verso le persone che chiedono in che modo possono aiutare gli altri, quelli che purtroppo a causa di importanti patologie restano ricoverati nei reparti per lungo tempo.

FONDAZIONE MONTECATONE ONLUS sede 74204

 9.1) Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi^(*)

 9.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte al punto 9.1^(*)

Obiettivo	Azione	Resp.	Attività	Mensilità															
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
Facilitare l'inserimento dei volontari in ambiente/progetto complesso	Programmazione dell'inserimento guidato dei volontari in servizio civile	OLP	Conoscenza e assimilazione dell'organizzazione e funzionamento della struttura operativa dell'Ente																
		Resp. sicurezza Ospedale	Conoscenza delle informazioni necessarie per operare in Ospedale in sicurezza rispetto al rischio biologico, alla gestione delle emergenze cliniche e logistiche																
	Formazione specifica	OLP	Cfr. paragrafo ad hoc																
Promuovere spazi e momenti di umanizzazione della cura	Realizzazione regolare di laboratori, feste e uscite ricreative	Educatori e Ass. Sociali Ospedale	Programmazione / creazione del calendario e organizzazione logistica																
			Promozione presso i pazienti e presso gli operatori																
			Monitoraggio delle presenze ai diversi momenti																
	Assistenza Aggiuntiva non Sanitaria		Affiancamento per compagnia /piccole necessità a pazienti soli																
	Scuola in Ospedale		Affiancamento a studenti																
Facilitazione alla comprensione		Traduzioni per pz. stranieri																	
Aumentare e Attività della			Collaborazione per preparazione di attività																
	Partecipazione attiva all'org. Di attività x pz. dell'Unità Spinale	Ref. Comunicazione esterna	Promozione presso i pazienti e presso gli operatori (diffusione di locandine e volantini; preparazione di slides per i televisori interni)																
			Implementazione sito e presenza social network																
			Monitoraggio delle presenze ai diversi momenti																
	Partecipazione attiva al piano di comunicazione esterna dell'Ospedale e dei partner del "sistema Montecatone"	Direttore Radio Web	Collaborazione attiva alla gestione e realizzazione dei contenuti della radioweb																
			Collaborazione attiva alla gestione tecnica della radioweb																
			Collaborazione per logistica di eventi rivolti ai pazienti ed alla cittadinanza																
Supportare le azioni di Abilitazione e Promozione della Vita Indipendente	Supporto alla gestione dell'info point	Coordinatore del programma Vita Indip., ass. sociali	Preparazione materiali da distribuire																
	Supporto all'attività dei Referenti dei Gruppi	Coordinatore del Programma Vita Indip.	Attività di segreteria																
Aumentare consapevolezza sul Servizio Civile Volontario	Formazione generale	Formatore generale	Partecipazione al percorso formativo Copresc																
	Collaborazione con Copresc per Sensibilizzazione sul volontariato / servizio civile volontario	OLP	Partecipazione alle iniziative territoriali promosse direttamente dal Copresc o dagli altri Enti aderenti e presenti nel territorio.																
Aumentare consapevolezza della collettività rispetto al tema dei diritti delle persone con disabilità	Collaborazione con scuole superiori del territorio per stage	Educatori Ospedale	promozione del SCV nell'ambito delle iniziative dell'Ente rivolte alla cittadinanza o al mondo scolastico / universitario																
			promozione del SCV all'interno degli organi di comunicazione a cui l'Ente ha più facilmente accesso																
Aumentare consapevolezza della collettività rispetto al tema dei diritti delle persone con disabilità	Adesione a programmi provinciali di educazione alla salute o di prevenzione degli incidenti stradali	Educatori Ospedale	SCV come tutor per l'inserimento dei giovanissimi																
			(se possibile) SCV come "testimonial" rispetto alle conseguenze degli incidenti stradali, in ogni caso tutor d'aula																

9.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto^(*)

Rispetto al piano di attuazione, il coinvolgimento dei giovani inizia con la fase dell'inserimento. Si dettagliano di seguito le attività previste per i giovani, precisando che il ruolo specifico e gli spazi di autonomia saranno diversi a seconda della formazione pregressa e delle caratteristiche personali dimostrate durante il servizio.

Azione	ruolo	Attività
conoscenza e assimilazione dell'organizzazione e funzionamento della struttura operativa dell'Ente	Discente	- Partecipazione ad incontro introduttivo con OLP - Lettura documenti istituzionali dell'Ente
conoscenza delle informazioni necessarie per operare in Ospedale in sicurezza rispetto al rischio biologico, alla gestione delle emergenze cliniche e logistiche	Discente	- partecipazione ad incontro con referente dell'Ospedale per la sicurezza e/o delegato - lettura documento dell'Ospedale di informazione sul rischio biologico, la gestione delle emergenze cliniche e logistiche per volontari (Doc 16 e Doc17)
promozione di spazi e momenti di umanizzazione della cura per il benessere dei pazienti e dei parenti	affiancamento all'operatore incaricato dall'Ospedale	- supporto logistico per la realizzazione degli eventi ricreativi - supporto alla gestione della sala informatica e della biblioteca - partecipazione attiva alle attività di laboratorio per i pazienti - accoglienza classi delle scuole superiori per programmi di educazione alla salute / prevenzione incidenti stradali
	Responsabile non appena completato inserimento	- rilevazione presenze ai laboratori socializzanti - assistenza aggiuntiva non sanitaria ai pazienti - accompagnamento specifico di utenti stranieri (piccole traduzioni) - affiancamento agli studenti della Scuola in ospedale - guida di furgoni per le uscite dei pazienti e dei familiari
attività di comunicazione esterna e sviluppo Radio Web	affiancamento all'operatore incaricato	- organizzazione eventi aperti all'esterno e piccoli eventi ricreativi - predisposizione del materiale necessario per la comunicazione interna (volantini, annunci ec.) e diffusione nell'Ospedale
		- stesura di materiale per la comunicazione all'esterno (comunicati stampa, dossier fotografici) - cura delle trasmissioni sul canale interno, relative verifiche tecniche - Elaborazione delle notizie e inserimento guidato nel sito - creazione e invio newsletter
	Responsabile non appena completato inserimento	- Implementazione banca dati degli indirizzi di posta elettronica dei pazienti rientrati - registrazione di interviste, sistemazione dei files audio, gestione archivio ec. - realizzazione di fotografie e video
programma Abilitazione & Vita Indipendente	Affiancamento all'operatore incaricato	- Servizio di Segreteria per i Referenti dei Gruppi di lavoro - Implementazione di banche dati (elaborazione questionari rivolti a ex pazienti, data base delle risorse territoriali "alla pari") - Reperimento notizie e preparazione materiali utili per sportello informativo (Info point)
Aumentare consapevolezza della collettività	Responsabile non appena completato inserimento	- tutor per alcune tappe dell'inserimento di volontari e stagisti giovanissimi (under 16) - (se il volontario ha una disabilità dovuta a incidente stradale) testimonial rispetto alle conseguenze degli incidenti stradali
sensibilizzazione sul volontariato / servizio civile volontario	Partecipante attivo	- Partecipazione alle iniziative territoriali in orario di servizio - partecipazione ad incontri programmati nell'area territoriale dell'Ente, in orario di servizio
	Responsabile	- Gestione di uno spazio espositivo durante le iniziative pubbliche dell'Ente (consegna di volantini informativi, risposte alle richieste di chiarimento). - Informazione sul SCV nell'ambito degli stages che in primavera vedono l'accesso in Ospedale di diversi studenti delle classi terze delle Scuole superiori di Imola
coinvolgimento dei volontari dopo il servizio civile	Protagonista	- scelta tra le possibilità di collaborazione alle azioni progettuali promosse dall'Ente

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

Il progetto vede inoltre l'interagire di diverse figure, alcune inviate dall'Ente, altre inviate dall'Ospedale, altre dall'Associazione AUS Montecatone che collabora con l'Ente e con l'Ospedale nell'attivazione di percorsi di empowerment e tempo libero per i destinatari del progetto:

Numero	Professionalità	Ambito di collaborazione	Ente inviante
1	Operatore aree socializzanti	Intrattenimento con giochi, monitoraggio presenze laboratori	Servizio Socio-Educativo Ospedale, realtà convenzionate secondo PP34 o PP52
2	Educatori	Promozione laboratori e attività socializzanti, azioni sens. territorio e scuole su prevenzione incidenti stradali e inclusione delle persone con disabilità	
1	Segretaria	Organizzazione logistica uscite ricreative	Ente
2	Esperti di speakeraggio e altre tecniche produzione per la radioweb	Gestione Radioweb, gestione Social media	Ente
5	Ref. Comunicazione esterna	Sito dell'Ospedale, realizzazione di materiali informativi, newsletter, organizzazione eventi Sensibilizzazione sul servizio civile	Direzione Ospedale
4	Consulente alla pari senior, Ex pazienti	Supporto alla pari	Programma Vita Indipendente Ospedale, AUS Montecatone
2	Assistenti sociali	Gestione Info Point	Servizio Socio-educativo Ospedale
1	Giurista		

Punto 9 ASP Circondario Imolese : Sede 99231- Sede 99232*9.1) Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi*

Schematicamente si esplicitano le azioni con il complesso delle differenti attività previste, al fine di una maggiore comprensione del progetto, coerentemente con gli obiettivi dello stesso. Tale modalità vuole essere già una primo aspetto di “accessibilità facilitata a tutti” al progetto: mediante una esposizione semplice, immediata e schematica, si vuole essere comprensibili a tutti, anche alle persone interessate a ciò che hanno però più difficoltà di comprensione ed elaborazione del progetto complesso di servizio civile.

Ambito di intervento A) “Sportelli ed uffici di interfaccia con il cittadino”

OBIETTIVO	AZIONI	ATTIVITÀ
offrire al cittadino sportelli di qualità nella relazione,	Creare spazi di prima accoglienza e spazi dedicati all’interno degli sportelli	A1 Colloqui per orientamento utenza nei servizi
nell’accoglimento delle differenti richieste ed esigenze, nell’attenzione ai più bisognosi	al pubblico (URP, Polifunzionali, Sociali, Immigrati, PUA) rivolti a cittadini che necessitano di maggiore attenzione, con accessibilità facilitata	A2 Attività di sportello con interventi di aiuto alla compilazione della modulistica
offrire risorse umane e strumentali innovative utili a garantire pari opportunità e uguali diritti a tutti i cittadini, personalizzando le prestazioni e le richieste in base all’esigenza del cittadino che dimostra maggiori difficoltà	Formare operatori e volontari a nuove modalità e strumenti di erogazione dei servizi e sulla relazione con il cittadino Potenziare i servizi con modalità innovative adeguate all’utenza, al fine di “conoscere”	A3 Corsi di formazione per operatori agli sportelli e volontari sulla relazione con il cittadino A4 Comunicare ed erogare i servizi via web
informare i cittadini in modo capillare su ciò che succede in tutto l’area circoscrizionale, per una maggiore integrazione fra gli enti coinvolti nel progetto	Potenziare sul sito e presso gli sportelli di ciascun ente le informazioni sui servizi propri e quelli offerti dagli altri enti del territorio	A5 realizzazione di brochure e schede on-line informative sui servizi del circondario anche in lingue straniere A6 incontri fra operatori e volontari dei vari enti per maggiore integrazione e conoscenza servizi degli enti

Ambito di intervento b) “i giovani nella rete del servizio civile”

OBIETTIVO	AZIONI	ATTIVITÀ
valorizzare i giovani in servizio civile come protagonisti, parte attiva nelle attività, accrescere competenze e professionalità in merito al lavoro di gruppo	partecipazione attiva all’accoglienza degli sportelli informativi	B1 Attività di sportello e di accoglienza dei cittadini
Conoscenza e confronto fra i volontari, condivisione dell’obiettivo del servizio civile stesso e per far sì che non si sentano isolati nelle specifiche attività, ma integrati in un lavoro di rete	Incontri fra giovani dei vari enti di servizio civile	B2 N° 4 incontri di confronto con altri volontari in servizio civile
aiutare i giovani in servizio civile a maturare una visione comune dei bisogno e delle risorse esistenti sul proprio territorio, innescando processi di assunzione di responsabilità civica	Potenziare alcune tematiche nella formazione specifica	B3 Partecipazione alla formazione specifica che vede affrontare i seguenti temi: - l’ascolto e l’accoglienza dell’altro - conoscenza degli enti pubblici territoriali

9.2) *Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte al punto 9.1*

9.3) *Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto*

AMBITO di INTERVENTO	RUOLO E ATTIVITÀ VOLONTARI
A) "Sportelli ed uffici di interfaccia con il cittadino"	Affiancare gli operatori nelle attività di sportello ed informazione agli utenti Supportare cittadini nella compilazione di modulistiche Predisporre brochure, schede per sito informative e segnaletica utile per raggiungere i servizi richiesti Incontri di ricerca e conoscenza dei territori in cui operano, in parte gestita anche autonomamente Partecipare a corsi formativi specifici con gli operatori di sportello Partecipazione ad incontri di integrazione fra enti per collaborazione
B) "I giovani nella rete del Servizio civile"	Partecipare alla formazione generale e specifica Partecipazione attiva e costruttiva ai momenti di tutoraggio e monitoraggio e ai tavoli con altri gruppi di volontari per scambio esperienze Partecipare anche autonomamente ai momenti di sensibilizzazione e promozione del progetto di servizio civile Gestione e progettazione anche autonoma (frutto idee volontari) della promozione del progetto di servizio civile

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

Risorse umane coinvolte nell'ambito di intervento A) "Sportelli ed uffici di interfaccia con il cittadino"

ATTIVITÀ	RISORSE UMANE PREVISTE
Colloqui per orientamento utenza nei servizi Attività di sportello con interventi di aiuto alla compilazione della modulistica	<ul style="list-style-type: none"> - n° 5 responsabili di Uffici Relazione con il pubblico, 1 P.O. servizi al cittadino con competenze nella comunicazione - n° 2 Responsabili Assistenti sociali coordinatrici di area, esperte nel settore sociale e competenze nella valutazione dei bisogni - Mediatori/operatori dello sportello immigrati, con competenze nell'integrazione di altre culture, lingue,... - operatori con competenze amministrative e di relazione con l'utenza impiegati negli sportelli al pubblico - n° 2 infermieri competenti nella valutazione dei bisogni sanitari ed addetti allo sportello di accoglienza sanitaria
Corsi di formazione per operatori agli sportelli e volontari sulla relazione con il cittadino Comunicare ed erogare i servizi via web	<ul style="list-style-type: none"> - n° 5 responsabili di Uffici Relazione con il pubblico, 1 P.O. servizi al cittadino con competenze nella comunicazione - n°1 giornalista, n° 2 addetti stampa - tecnici informatici - n° 2 Responsabili Assistenti sociali coordinatrici di area, esperte nel settore sociale e competenze nella valutazione dei bisogni e nella progettazione di iniziative e progetti di integrazione e sensibilizzazione - mediatori/operatori culturali - Docenti e formatori in ambito specifico - n°2 Infermieri dirigenti referenti per il progetto di implementazione della funzione di accoglienza nella casa della salute
realizzazione di brochure e schede on-line informative sui servizi del circondario anche in lingue straniere incontri fra operatori e volontari dei vari enti per maggiore integrazione e conoscenza servizi degli enti	<ul style="list-style-type: none"> n° 5 responsabili di Uffici Relazione con il pubblico, 1 P.O. servizi al cittadino con competenze nella comunicazione n°1 giornalista, n° 2 addetti stampa tecnici informatici n° 2 Responsabili Assistenti sociali coordinatrici di area, esperte nel settore sociale e competenze nella valutazione dei bisogni e nella progettazione di iniziative e progetti di integrazione e sensibilizzazione mediatori/operatori culturali n° 2 infermieri competenti nella valutazione dei bisogni sanitari ed addetti allo sportello di accoglienza sanitaria

Risorse umane coinvolte nell'ambito di intervento B) "I giovani nella rete del servizio civile"

ATTIVITA'	RISORSE UMANE COINVOLTE
Attività di sportello e di accoglienza del pubblico	N° 5 responsabili di Uffici Relazione con il pubblico, 1 P.O. servizi al cittadino con competenze nella comunicazione n°1 giornalista, n° 2 addetti stampa tecnici informatici n° 2 Responsabili Assistenti sociali coordinatrici di area, esperte nel settore sociale e competenze nella valutazione dei bisogni e e nella progettazione di iniziative e progetti di integrazione e sensibilizzazione mediatori/operatori dello sportello immigrati, con competenze nell'integrazione di altre culture, lingue,... operatori con competenze amministrative e di relazione con l'utenza impiegati negli sportelli al pubblico n° 1 Infermiere dirigente responsabile assistenziale della Casa della Salute e n° 2 infermieri addetti allo sportello di accoglienza sanitaria della Casa della salute
N° 4 incontri di confronto con altri volontari in servizio civile	N° 2 educatori professionali con competenze nella gestione di gruppi e tutoraggio di gruppi di volontari in servizio civile Operatori con lauree in ambito sociale, umanistico e pedagogico, con competenze nella comunicazione
Partecipazione alla formazione specifica che vede affrontare i seguenti temi: - l'ascolto e l'accoglienza dell'altro - conoscenza degli enti pubblici territoriali formazione specifica	Docenti della formazione specifica, con competenze negli specifici ambiti Esperti di ambiti specifici: esperto sui principi della Costituzione, mediatore culturale,... Volontari di associazioni di volontariato per testimonianze Operatori con competenze nella comunicazione Operatori CoPrESC con competenze in ambito del servizio civile, della comunicazione e del coordinamento

10. *Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto*^(*)

19

11. *Numero posti con vitto e alloggio*

0

12. *Numero posti senza vitto e alloggio*

19

13. *Numero posti con solo vitto*

0

14. *Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo*^(*)

25

15. *Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6)*^(*)

5

16. Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio:

In nessun caso sarà richiesto all'operatore volontario di svolgere attività notturna che è da intendersi come attività nella fascia oraria dalle ore 23 alle 6 del mattino. Né la reperibilità al di fuori dell'orario di servizio.

Nell'ambito delle ore pattuite per il servizio, si richiede tuttavia la disponibilità ad essere presenti in giorni festivi ed a muoversi sul territorio provinciale (al massimo in ambito regionale) per uscite riabilitative, educative o ricreative attinenti al progetto e/o per iniziative di sensibilizzazione coordinata e congiunta e formazione generale promosse insieme al Copresc

Al giovane volontario di Servizio Civile viene richiesto di mantenere il rispetto della privacy per le situazioni di cui verrà a conoscenza.

Viene inoltre richiesto il rispetto degli orari e degli impegni connessi alle attività e definiti con l'OLP.

E' richiesta la disponibilità al confronto costante con gli operatori.

Sarà possibile nel corso dell'anno, sulla base di particolari programmazioni particolari o di eventi, che le attività prevedano spostamenti rispetto all'area di competenza del servizio e/o cambiamenti di giornate e di orari.

Circa 1 una volta al mese si svolgeranno attività serali che potranno prolungarsi fino alle ore 23.00; oppure potrebbero venire programmate attività che potrebbero svolgersi nelle giornate di sabato e/o di domenica e/o che prevedano possibili trasferimenti in altre località .

Nel caso di attività che si svolgeranno nei giorni festivi, il volontario dovrà usufruire di un giorno di riposo durante la settimana.

Nel caso in cui i volontari partecipino ad attività che li vedranno impegnati per tutta la giornata e/o per il week end, sarà fornito loro il buono pasto o verrà fatto il rimborso equivalente, previa presentazione di dello scontrino fiscale, così come verranno rimborsate, sempre con le medesime modalità, anche le spese di trasporto.

La programmazione delle attività e l'organizzazione oraria verrà sempre preparata in condivisione con l'O.L.P. con ampio margine d'anticipo, così come va andrà comunicato con margine di anticipo ogni assenza programmabile.

Si richiede inoltre la disponibilità a partecipare ad eventi di sensibilizzazione che si potranno svolgere in territori dell'area provinciale e in giornate festive.

Anche per la formazione generale e specifica si richiede la disponibilità a partecipare in sedi dislocate sull'area provinciale e in giornate che potranno essere differenti da quelle concordate con l'OLP. I giovani devono garantire la partecipazione alla formazione generale e specifica e agli eventi di sensibilizzazione per il n.° numero di ore richiesto dal progetto.

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

La presente voce non deve essere compilata in quanto il sistema “Helios” la genera automaticamente, sulla base dei dati inseriti, e, all’atto dell’attivazione della funzione “presenta”, la include nella documentazione del progetto

17. Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato^(*):

N.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											

18. *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile universale con indicazione delle ore dedicate:*

Per le attività di promozione e sensibilizzazione **ed in particolare tramite l'ATTIVITA' COORDINATA E CONGIUNTA col Co.Pr.e.s.c. di Bologna, come descritte nel piano provinciale del servizio civile, cui ogni Ente aderisce, si prevede un minimo di 21 ore, che coinvolgeranno i volontari in servizio.**

Referenti per le Attività di Sensibilizzazione e Promozione per l'Ente Promotore sono CLAUDIA GASPERINI ed ANTONIO ZANZI, oltre al CO.PR.E.S.C. di Bologna per quanto riguarda le attività condivise.

**SENSIBILIZZAZIONE E PROMOZIONE COORDINATA E CONGIUNTA DEL SERVIZIO CIVILE SCU 2019
condivisa con CO.PR.E.S.C. di Bologna**

Le attività di sensibilizzazione prevedono il coinvolgimento dei volontari e/o degli operatori degli enti del territorio metropolitano per realizzare gli eventi inseriti nel **calendario della sensibilizzazione coordinata e congiunta.**

Nel corso del 2019/2020 si utilizzerà un **form on line per inserire gli eventi di sensibilizzazione** nel calendario in modo che sia sempre aggiornato e consultabile da tutti i volontari.

Le iniziative proposte avranno come tema il servizio civile ed i principi che quest'ultimo vuole divulgare (cittadinanza attiva, non violenza, pace, solidarietà, comunità ecc.).

Questo si traduce anche in piccole attività dedicate al servizio civile all'interno di Eventi più ampi e trasversali (feste, convegni, seminari, festival ecc.), in modo da raggiungere ogni tipologia di pubblico potenzialmente interessato al servizio civile (giovani, enti, famiglie ecc.).

I giovani in attualmente in Servizio possono inoltre contribuire alla predisposizione di materiali informativi sul servizio civile: ideazione slogan e immagini promozionali, riprese e montaggio di video promozionali, elaborazione schede informative, raccolta foto, diari e documentazione sulle esperienze di servizio civile ecc.

Al fine di informare e preparare i giovani in servizio civile alle attività di sensibilizzazione e promozione, il Copresc di Bologna ha inserito, da vari anni, un modulo su questo tema all'interno dei percorsi di formazione generale.

L'attività di sensibilizzazione viene svolta continuativamente durante tutto l'anno e può utilizzare diversi strumenti e metodi a seconda del contesto e dei destinatari:

- interventi di sensibilizzazione nelle scuole superiori con la possibilità di fare un'esperienza pratica di servizio civile regionale 15-18 anni;
- incontri di presentazione del servizio civile all'interno di centri interculturali, centri giovanili, centri per l'impiego, centri di aggregazione, informagiovani, quartieri, uffici di piano ecc.;
- iniziative di sensibilizzazione e valorizzazione delle esperienze: convegni, seminari, incontri, feste;
- banchetti informativi all'interno di eventi pubblici rivolti alla cittadinanza e ai giovani: feste del volontariato - Volontassociate, sagre, feste paesane ecc.;
- Ulteriori proposte innovative elaborate dai volontari in Servizio con l'obiettivo di sensibilizzare i giovani e la comunità locale o i media ai valori del Servizio Civile e/o della Difesa Non Armata e Non Violenta

L'attività di promozione è legata ai bandi di selezione dei volontari e si propone, da un lato, di dare visibilità ai progetti disponibili sul territorio bolognese e, dall'altro, di orientare i giovani nella scelta di servizio civile. In particolare vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- incontri pubblici per la presentazione dei progetti e degli enti;
- sportello informativo per i giovani;
- sito web, mailing list e newsletter;
- materiali informativi e pubblicazioni (locandine, cartoline, brochure ecc.);

- “Open day” del servizio civile c/o gli enti del territorio.

Per quanto concerne l'attività di orientamento:

- viene pubblicato, sul sito web del Copresc, l'elenco completo dei progetti disponibili con la possibilità di leggere una breve scheda sintetica descrittiva;
- viene attivato un **sistema di monitoraggio condiviso** per informare i giovani e gli enti **sul numero di domande** presentate. Utilizziamo un **form on line** che ogni ente può aggiornare in tempo reale per inserire il numero di domande pervenute.

Nell'ambito dell'attività di orientamento dei ragazzi, soprattutto durante il bando di selezione dei volontari, sarà individuato **un referente del servizio civile** per ogni ente Coprogettante. I contatti del referente saranno quindi resi noti a vari livelli informativi al fine di mettere direttamente in contatto l'interessato con il referente incaricato.

Ogni ente che aderisce al Piano provinciale 2018/2019 è naturalmente tenuto a pubblicare i **contatti del Copresc ed il link al sito del Copresc** sulla propria pagina web dedicata al servizio civile.

19. Criteri e modalità di selezione degli operatori volontari non verificati in sede di accreditamento(*)

ORIENTAMENTO: I candidati potranno prendere visione del progetto reso disponibile sul sito internet dell'Ente Promotore (www.casaguglielmi.com) e di tutti gli Enti Co-progettanti, per una prima informazione. All'interno dei siti è possibile inoltre accedere all'offerta progettuale provinciale attraverso il collegamento al sito del Coordinamento Provinciale Enti di servizio Civile (www.serviziocivile.cittametropolitana.bo.it).

Il candidato per avere più informazioni riguardo al progetto e rendersi conto del contesto in cui si troverà ad operare, prima della scadenza del termine per la presentazione della domanda, può prendere contatti con gli Olp e/o i referenti degli Enti che si rendono disponibili per un colloquio ed una visita presso la sede di attuazione del progetto che interessa al giovane.

Sui siti sopra indicati, oltre alla modulistica obbligatoria prevista, saranno disponibili (anche se non obbligatori), ma utili ad integrazione di documentazioni a volte non complete o non completamente comprensibili o troppo sintetiche:

- 1) Un fac-simile di Cv Europeo (che uniforma i Vari Cv Europei giunti in alternativa o associazione agli allegati obbligatori)
- 2) una scheda sintetica e molto semplice di CV, realizzata col modello della crocetta, che risulta più intuitiva e meno coercitiva: sarà poi cura dei selezionatori paragonare i risultati coi Cv e gli allegati obbligatori ed evidenziare eventuali discordanze/dimenticanze e richiederne conto in sede di colloquio: ciò agevola il percorso di valutazione dei Cv, evidenziando già i punti da calcolare per il punteggio
- 3) Una breve paginetta da compilare “Descrivi le tue motivazioni sul perché desideri avvicinarti all'esperienza del Servizio Civile: cosa ti aspetti, cosa ti spinge, ...sentiti libero di esprimere pareri, apprezzamenti e/o perplessità. Chi si pone domande è una persona che è consapevole di quanto sta affrontando e si interroga a fondo”. La compilazione, pur non obbligatoria, fa comprendere il reale interesse verso il progetto di Servizio Civile e non riduce la risposta ai soliti *..sono interessato al volontariato...desidero una esperienza diversa e più motivante...*

La selezione delle candidature sarà effettuata valutando il curriculum vitae e il colloquio con l'attribuzione di un punteggio finale, che determinerà la Graduatoria di Selezione

La graduatoria sarà composta dai nominativi di tutti i candidati che si sono presentati all'incontro di selezione e comprenderà idonei selezionati, idonei non selezionati e di seguito gli esclusi dalla selezione. **Si prevede la presenza aggiuntiva nel gruppo dei selettori (ove abbisognasse) di un esperto nel campo dell'immigrazione per favorire la comprensione e la decodificazione delle storie di vita dei candidati stranieri.**

CRITERI DI SELEZIONE (Condivisi in ambito Copresc)

I seguenti criteri di selezione sono ispirati da un lungo lavoro di valutazione e confronto avvenuto tra gli enti del territorio della provincia di Bologna nel corso degli ultimi anni e si basano su 2 punti principali che vengono illustrati di seguito.

- Valorizzare gli aspetti motivazionali nella valutazione dei giovani, per offrire una reale possibilità di inserimento anche ai giovani con minori opportunità, se effettivamente motivati a svolgere l'esperienza di servizio civile.

A questo proposito si è dato un alto valore al punteggio attribuibile al colloquio (ben 70 punti su 100) da cui è possibile valutare direttamente questi aspetti, rispetto ad un valore marginale attribuito ai titoli, alle esperienze precedenti e alle conoscenze aggiuntive (max. 10 punti ciascuno).

- Maggiore chiarezza e facilità di gestione del processo di valutazione

A tal proposito il punteggio viene calcolato in centesimi (100 punti totali) piuttosto che sul sistema nazionale basato su un totale di 110 punti.

Fattori di valutazione approfonditi durante il colloquio e loro intensità.

L'obiettivo della selezione è far parlare il candidato in modo da capire se ha chiaro cosa andrà a fare, cosa lo aspetta e soprattutto quali siano le sue motivazioni. Si dovrà comprendere inoltre il suo background, il suo contesto e che cosa l'occasione di svolgere un anno di Servizio Civile rappresenti nel suo contesto di vita e delle sue possibilità

Per affrontare i primi due aspetti il colloquio inizia con una domanda generale (del tipo "raccontaci cosa stai facendo"). Ciò permette di avere maggiori informazioni sulla "vita" del candidato, così si può fare anche una verifica grossolana fra quello che sta dicendo, quello che ha indicato nella domanda... Si ha anche una prima idea su difficoltà/facilità nel parlare, timidezza, ecc.

-COMPETENZE PERSONALI (max 70 punti)

Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali

-COMPETENZE RELAZIONALI (max 70 punti)

Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport).

Le domande successive sono mirate a verificare:

-COMPETENZE SOCIALI E CIVICHE (max 70 punti)

Servizio Civile e volontariato: se sa cos'è il SC, quanto dura, cosa comporta, quanto impegna, le sue idee su solidarietà, interventi di tipo sociale, eventuali precedenti esperienze di cittadinanza attiva, civiche e di volontariato in qualunque ambito.

Area d'intervento del progetto: se conosce l'ambito del progetto/settore di riferimento, se ha già avuto esperienze in quest'ambito particolare.

Conoscenza dell'Ente: se sa cos'è e quali sono gli scopi dell'ente per cui ha presentato domanda o della sede di progetto in particolare, se ha eventualmente mai avuto contatti con questa o precedenti esperienze e come si è trovato.

-CONOSCENZA DEL PROGETTO E MOTIVAZIONI (max 70 punti)

Grado di conoscenza del progetto e motivazioni della sua scelta: se conosce il progetto e nello specifico le diverse attività ed il modo in cui verranno realizzate (turni, diverse mansioni, orari di servizio, ecc.). Perché ha scelto il SC e questo progetto in particolare.

-CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE E DI ADATTAMENTO (max 70 punti)

Organizzazione rispetto alle condizioni previste nel progetto: se ci sono altre attività portate avanti dal candidato e se ha valutato come organizzare la loro compatibilità con il SC (es.: lavoro-> orario; università-> frequenza obbligatoria), oppure se ci sono già progetti a breve scadenza che potrebbero contrastare con l'attività di SC.

Se ha pensato all'organizzazione della sua "mobilità" rispetto alla sede di progetto: dove abita, con che mezzi si muove, se ha difficoltà negli spostamenti o con gli orari.

-CAPACITA' E COMPETENZE COMUNICATIVE E LINGUISTICHE (max 70 punti)

Conoscenza di una lingua o più lingue particolarmente utile alle attività e/o ai destinatari della attività del progetto per facilitare il più possibile i processi di comunicazione, integrazione e di non discriminazione all'interno della comunità (es.: l'arabo, il russo, in progetti rivolti a utenza maghrebina o dell'est europeo, l'inglese o il francese a seconda delle fasce d'utenza prevalenti)

Ogni ulteriore elemento di valutazione ritenuto utile: giudizio (max70 punti)

PUNTEGGI DA ATTRIBUIRE ALLA SCHEDA DI VALUTAZIONE

SCHEDA GIUDIZIO FINALE → Fino a un massimo di 70 punti

Per superare la selezione occorre un punteggio minimo di 42/70)

PUNTEGGI DA ATTRIBUIRE AL CURRICULUM DEL CANDIDATO

PRECEDENTI ESPERIENZE → Totale massimo di 10 punti

Formato dai seguenti due punteggi, cumulabili tra loro:

PRECEDENTI ESPERIENZE NELLO STESSO SETTORE DEL PROGETTO (in qualunque ente) max.6 punti

(1 punto per ogni mese, periodo max. valutabile 6 mesi per non sfavorire candidati più giovani)

PRECEDENTI ESPERIENZE UN SETTORE DIVERSO DAL PROGETTO (in qualunque ente) max.4 punti

(1 punto per ogni mese, periodo max. valutabile 4 mesi per attribuire maggior valore alle esperienze nel settore del progetto-box precedente)

TITOLI DI STUDIO E PROFESSIONALI → Totale massimo di 10 punti

Formato dai seguenti due punteggi, cumulabili tra loro:

TITOLO DI STUDIO (valutare solo il titolo più elevato)

Master 1 o 2 liv. o Ph.D. attinente 7

Master 1 o 2 liv. o Ph.D. non attinente o Laurea magistrale o specialistica (o vecchio ordinamento precedente alla riforma del D.M. 509/99) attinente progetto = punti 6;

Laurea magistrale o specialistica (o vecchio ordinamento) non attinente a progetto = punti 5;

Laurea di primo livello (triennale) attinente al progetto = punti 5;

Laurea di primo livello (triennale) non attinente al progetto = punti 4;

Diploma attinente progetto = punti 4;

Diploma non attinente progetto = punti 3;

Frequenza scuola media Superiore = fino a punti 2 (per ogni anno concluso punti 1, max. 2 anni considerabili)

TITOLI PROFESSIONALI (valutare solo il titolo più elevato)

Attinenti al progetto = fino a punti 3

Non attinenti al progetto = fino a punti 2

Non terminato = fino a punti 1

ESPERIENZE E CONOSCENZE AGGIUNTIVE → Totale massimo di 10 punti

Formato dai seguenti tre punteggi, cumulabili tra loro:

• **ALTRI PERCORSI DI APPRENDIMENTO**: fino a un massimo di punti 2

Percorsi di studio e di istruzione frequentati in un paese straniero o eventuali titoli conseguiti

all'estero anche non riconosciuti, attestati di frequenza di corsi di formazione ecc.

- **ESPERIENZE AGGIUNTIVE O INFORMALI:** fino a un massimo di punti 4

Esperienze diverse da quelle valutate nel punto precedente punto

(es. animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini, viaggi studio, esperienze di scambio interculturale, periodi trascorsi all'estero o in ambiente multiculturale ecc.)

- **CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE E CREATIVE** fino a un massimo di punti 4

(es. conoscenza di una lingua straniera, informatica, musica, teatro, pittura, ecc.)

NOTE ESPLICATIVE ALL'UTILIZZO DELLA GRIGLIA DI SELEZIONE PERL'ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI AI CANDIDATI.

Premessa

Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è pari a 100 punti, così ripartiti:

- scheda di valutazione: max70 punti;
- precedenti esperienze: max10 punti;
- titoli di studio, professionali, max10 punti
- esperienze aggiuntive o informali e competenze tecniche e creative: max10 punti

Il sistema di selezione non prevede punteggi parziali e finali superiori ai valori innanzi indicati, pertanto la presenza di valori parziali o totali più elevati indicano la non corretta applicazione del sistema dei punteggi.

1) Scheda di valutazione

Il punteggio massimo della scheda di valutazione da compilare durante il colloquio selettivo dei candidati è pari a 70. Il punteggio si riferisce alla sola valutazione finale, ottenuta dalla media aritmetica dei giudizi relativi ai singoli fattori costituenti la griglia.

In termini matematici: $(\sum n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5 + n_6 + n_7 / N)$ dove **n** rappresenta il punteggio attribuito ai singoli fattori di valutazione ed **N** il numero dei fattori di valutazione considerati, nel nostro caso **N = 7**. Il valore ottenuto deve essere riportato con due cifre decimali.

Il colloquio si intende superato solo se il punteggio finale è uguale o superiore a 42/70.

2) Precedenti esperienze

Il punteggio massimo relativo alle precedenti esperienze è pari a 10 punti, così ripartiti:

- **NELLO STESSO SETTORE DEL PROGETTO** (in qualunque ente) max.6 punti (1 punto per ogni mese, periodo max. valutabile 6 mesi, per non sfavorire candidati più giovani)
- **IN SETTORI DIVERSI DAL PROGETTO** (in qualunque ente) max.4 punti (1 punto per ogni mese, periodo max. valutabile 4 mesi per attribuire maggior valore alle esperienze nel settore del progetto-box precedente)

3) Titoli di studio e professionali, esperienze aggiuntive non valutate in precedenza e altre conoscenze

Il punteggio massimo relativo al titolo di studio, alle esperienze non valutate nell'ambito del precedente punto 2, alle altre conoscenze è pari complessivamente a 10 punti, così ripartiti:

- **Titoli di studio:** max 7 punti, per Dottorato di ricerca, Master universitario di I o II livello attinente al settore del progetto, Dottorato di ricerca, Master I o II livello non attinente, lauree attinenti al progetto (es. laurea in psicologia, sociologia, medicina, infermieristica,...ecc.).

Lo stesso schema si applica ai diplomi di scuola media superiore. Per ogni anno di scuola media superiore superato è attribuito 1 punto fino a massimo 2 punti per 2 anni valutabili (es. iscritto al II anno delle superiori: 2 punti in quanto ha concluso positivamente due anni).

Si valuta solo il titolo di studio più elevato (es. per dottorati o laureati si valuta solo la laurea e non anche il diploma; per i diplomati si valuta solo il diploma e non anche i singoli anni delle superiori fino al massimo di 2).

Alla dizione generica di laurea sono riconducibili sia la laurea del vecchio ordinamento precedente alla riforma del D.M. 509/99, che la laurea di secondo livello (specialistica) o magistrale a ciclo unico, contemplata dal nuovo ordinamento.

- **Titoli professionali:** fino ad un massimo di 3 punti per quelli attinenti al progetto (es. Assistente Sanitario, ecc...).

Più titoli possono concorrere alla formazione del punteggio nell'ambito delle singole categorie individuate (es. due titoli attinenti al progetto concorrono alla formazione del punteggio fino al massimo previsto); viceversa per due titoli di cui uno attinente al progetto e l'altro non attinente non è possibile cumulare i punteggi ottenuti. In questo caso viene considerato solo il punteggio più elevato.

4) Esperienze e conoscenze aggiuntive

Il punteggio massimo relativo esperienze informali e conoscenze aggiuntive non valutate nell'ambito del precedente punto, è pari complessivamente a 10 punti, ripartiti nelle seguenti 3 categorie:

per **ALTRI PERCORSI DI APPRENDIMENTO** (fino a un massimo di punti 2), si intende: percorsi di studio e di istruzione frequentati in un paese straniero o eventuali titoli conseguiti all'estero anche non riconosciuti, attestati di frequenza di corsi di formazione ecc.

per **ESPERIENZE AGGIUNTIVE O INFORMALI** (fino a un massimo di punti 4), si intende: esperienze diverse da quelle valutate nel punto precedente punto(es. animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini, viaggi studio, esperienze di scambio interculturale, periodi trascorsi all'estero o in ambiente multiculturale ecc.)

per **CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE E CREATIVE** fino a un massimo di punti 4, si intende ad es. conoscenza di una lingua straniera, informatica, musica, teatro, pittura, ecc..

20. Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti^(*)

--	--

21. Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto^(*)

Gli Enti Co-progettanti si impegnano a partecipare al percorso di condivisione degli esiti del monitoraggio organizzato dal Copresc e si impegnano a predisporre un report finale sull'andamento del progetto che verrà utilizzato per elaborare la mappa del valore e il piano provinciale del servizio civile.

Referenti per il Monitoraggio CLAUDIA GASPERINI ed ANTONIO ZANZI facenti capo all'Ente Promotore.

Inoltre gli Enti Co-progettanti (unendo forze ed esperienze pregresse) si sono dotati di un piano di monitoraggio interno che si pone le seguenti finalità:

- Verificare il grado di coinvolgimento nel progetto dei vari attori (giovani, olp, operatori dei servizi, destinatari dei servizi..)
- Verificare la capacità di accoglienza dei giovani nei servizi ospitanti, in aderenza con gli obiettivi e le attività predisposte
- Raccogliere elementi utili per future progettazioni (elementi di criticità, punti di forza,spunti progettuali)

PRIMO LIVELLO – PIANO DI RILEVAZIONE INTERNO

Il monitoraggio sarà concentrato e suddiviso in **2 principali Macroaree**, seguirà uno **Schema di rilevazione periodica** e utilizzerà **Metodi e strumenti sia qualitativi che quantitativi.**

MACROAREA 1: RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI PROGETTUALI E RICADUTE ESTERNE

MACROAREA 2: VALUTAZIONE APPRENDIMENTI E CRESCITA DEI GIOVANI IN SERVIZIO

SCHEMA DI RILEVAZIONE PERIODICA

In ogni fase verranno raccolti elementi e dati per entrambe le macroaree.

1° Step (1° mese)

Macroarea 1 - rilevazione focalizzata su: inserimento, programmazione attività.

Macroarea 2 - rilevazione focalizzata su: autovalutazione competenze in entrata.

2° Step (4-5° mese)

Macroarea 1 - rilevazione focalizzata su: primo bilancio obiettivi progettuali e organizzazione.

Macroarea 2 - rilevazione focalizzata su: autovalutazione conoscenze e competenze acquisite, in particolare attraverso Formazione Generale e Formazione Specifica.

3° Step (7-8° mese)

Macroarea 1 - rilevazione focalizzata su: attività realizzate e rapporti con Operatore Locale di Progetto, operatori ente e altre figure coinvolte.

Macroarea 2 - rilevazione focalizzata su: autovalutazione apprendimento non formale e sul campo.

4° Step (11° mese)

Macroarea 1 - rilevazione focalizzata su: valutazione complessiva obiettivi e attività progetto.

Macroarea 2 - rilevazione focalizzata su: riconoscimento e bilancio competenze acquisite.

5° Step (12° mese)

Redazione Report di valutazione finale del progetto.

Metodologie utilizzate nella Macroarea 1

Strumenti qualitativi

- Colloqui, Incontri di gruppo , Questionari , Interviste in profondità : rilevazione del grado di soddisfazione dei giovani e degli olp (e operatori dei servizi) ,grado di soddisfazione degli utenti e dei loro familiari , rilevato tramite gli olp e con gli strumenti di rilevazione della qualità disponibili nei vari servizi; qualità delle relazioni venutesi a creare tra i vari attori del progetto

Il termine "intervista", viene utilizzato per indicare sia l'interrogazione mediante questionario (intervista quantitativa – questionario, scale) sia l'interrogazione qualitativa.

Intervista con questionario , Intervista qualitativa (è "una conversazione provocata dall'intervistatore, avente finalità di tipo conoscitivo, guidata dall'intervistatore, sulla base di uno schema flessibile e non standardizzato di interrogazione").

Strumenti quantitativi

- Raccolta dati per Indicatori di risultato: numero di utenti con cui i giovani sono venuti a contatto, numero delle attività alle quali hanno partecipato, numero degli operatori dei servizi ospitanti con i quali hanno collaborato.

Metodologie utilizzate nella Macroarea 2

Strumenti qualitativi

- *Focus Group*: in ciascuno degli step di rilevazione viene organizzato **uno o più** Focus Group (in base alle valutazioni dei Referenti del Monitoraggio) condotto da un moderatore per supportare i volontari nell'autovalutazione degli apprendimenti: Si tratta di una discussione svolta in un piccolo gruppo di persone, invitate da un moderatore a confrontarsi tra loro e a valutare una specifica situazione, attività o proposta. A differenza dell'intervista di gruppo, i partecipanti non sono invitati semplicemente a rispondere in modo individuale alle questioni poste, ma a discutere

e confrontarsi su alcune “domande-stimolo” proposte dal moderatore in merito ad un argomento specifico che viene sviscerato in profondità. **Il moderatore** ha il compito di **focalizzare la discussione** sugli aspetti rilevanti del tema/situazione da esaminare, ‘riassume’ di volta in volta ciò che emerge, sollecita e supporta l’intervento di tutti i partecipanti, riequilibra la discussione sul tema di interesse. **Durata:** la durata della discussione è **al massimo di 2 ore**. Saranno individuate persone, venute a contatto col volontario nel corso della realizzazione del progetto e che hanno potuto osservarne lo svolgimento: i cosiddetti ‘**testimoni significativi**’: operatori del servizio/organizzazione all’interno del quale si è realizzato il progetto di servizio civile; ‘utenti’ del servizio/organizzazione che hanno avuto contatti abbastanza frequenti con il volontario e sono in grado di individuarlo ed esprimere un giudizio sull’attività del progetto da questo ricevuto; destinatari diretti e beneficiari indiretti individuati nella scheda progetto; referenti di altri enti pubblici, soggetti privati, organizzazioni *no profit* venuti a contatto col volontario nell’ambito del progetto ecc. che potranno partecipare per animare il dialogo; ciò che è **essenziale** è che i giovani volontari si sentano comunque liberi di esprimere la propria opinione senza remore. **Rielaborazione dei contenuti emersi:** quanto emerso dalla discussione viene in seguito decodificato e rielaborato, facendo emergere i temi principali, la gamma delle opinioni evidenziate, il grado di condivisione ecc. Il tutto è quindi riportato in una relazione.

- *Diario delle Competenze:* in ogni step i giovani vengono invitati a lavorare su un diario delle competenze che li faccia riflettere e aumentare la consapevolezza rispetto allo sviluppo delle principali “competenze chiave di cittadinanza”, in modo da realizzare un elaborato finale degli apprendimenti. Attraverso le attività del progetto si prevede di aumentare queste specifiche conoscenze e competenze: conoscenze di carattere generale in un processo di formazione generale: Valori e identità del servizio civile; La cittadinanza attiva; Il giovane volontario nel sistema del servizio civile; conoscenze sui rischi connessi all’impiego dei volontari nei progetti di servizio civile (ai sensi del D.lgs 81/2008); conoscenza dell’ente e del suo funzionamento; conoscenza dell’area d’intervento del progetto; migliore conoscenza del territorio in cui si realizza il progetto; capacità di gestione del tempo in relazione all’orario di servizio. Il progetto inoltre investe sullo sviluppo delle seguenti competenze chiave per l’apprendimento permanente dell’operatore volontario del Servizio Civile: “competenze sociali e civiche”, di cui alla Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa a competenze chiave per l’apprendimento permanente (2006/962/CE), che il volontario avrà l’opportunità di maturare attraverso lo svolgimento del servizio civile. Le competenze sociali e civiche includono competenze personali, interpersonali e interculturali e riguardano tutte le forme di comportamento che consentono alle persone di partecipare in modo efficace e costruttivo alla vita sociale e lavorativa, in particolare alla vita in società sempre più diversificate, come anche a risolvere i conflitti ove ciò sia necessario. La competenza civica dota le persone degli strumenti per partecipare appieno alla vita civile grazie alla conoscenza dei concetti e delle strutture sociopolitiche e all’impegno a una partecipazione attiva e democratica. A queste si aggiungono: **COMPETENZE TECNICHE PROFESSIONALI**:- Conoscenza del Servizio e della complessa rete dell’Assistenza Sanitaria;- Elementi di programmazione di gruppi psicoeducativi sia dal punto di vista organizzativi che dal punto di vista clinico;- Gestione della complessità rispetto al proprio ruolo, ai disagiati e alle loro famiglie e agli operatori del Servizio ed individuazione delle priorità di lavoro;- Calibrazione della relazione in merito al proprio ruolo;- Elementi di organizzazione di un Servizio in funzione ai bisogni dell’utenza.- Integrarsi con altre figure/ruoli professionali e non.- Adeguarsi al contesto: linguaggio e atteggiamenti, rispetto delle regole e orari.- Gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità.- Controllare la propria emotività rispetto alla sofferenza.- Lavorare in team per produrre risultati collettivi.- Trasferire/mediare agli operatori professionali le specifiche richieste degli utenti. (Ai volontari inseriti nel progetto verrà rilasciato un **attestato specifico** da parte del *CPIA Metropolitano di Bologna*, soggetto giuridico pubblico, diverso dall’ente proponente, che, da statuto, si occupa di

istruzione degli adulti, apprendimento permanente, lettura dei fabbisogni formativi, orientamento e ri-orientamento formativo, nonché di attività riconducibili alla valutazione e al bilancio di competenze, così come descritto nell'Accordo per l'attestazione di competenze acquisite dai volontari tramite la realizzazione di progetti di servizio civile universale e allegato al presente progetto.)

Strumenti quantitativi

- *Scala di Valore della percezione delle competenze*: per ciascuna delle competenze e conoscenze sui cui è stato invitato a riflettere durante i focus group, il giovane inserisce un valore da uno a 10 rispetto alla sua percezione di sviluppo di quella determinata competenza, al fine di ottenere una scala quantitativa "visibile" dell'andamento degli apprendimenti nel tempo.

SECONDO LIVELLO – PERCORSO DI ACCOMPAGNAMENTO DEL CO.PR.E.S.C

Il Copresc si propone di sostenere il lavoro di rilevazione degli enti attraverso un percorso di condivisione degli esiti del monitoraggio per la valutazione in itinere e finale dell'andamento del progetto. Tutti gli enti che ospitano volontari di servizio civile sono tenuti a partecipare a questo percorso.

Nel periodo compreso **tra il secondo e il sesto mese di servizio**, il Copresc organizza un incontro in plenaria per favorire il confronto su:

- Inserimento volontari e programmazione attività
- Percorsi di formazione generale e specifica
- Attività di sensibilizzazione

Tra il settimo e il nono mese, vengono organizzati gli ultimi due incontri di formazione generale per i volontari sul tema del riconoscimento e valorizzazione delle competenze.

Nel periodo compreso tra il decimo e l'undicesimo mese di servizio, gli enti concludono internamente l'attività di valutazione del progetto concentrandosi sulle ricadute esterne e sugli apprendimenti.

Verso il dodicesimo mese viene chiesto agli enti di elaborare **un report finale** che possa orientare la nuova progettazione. Il report potrà essere eventualmente arricchito con prodotti audiovisivi e foto, quali strumenti per promuovere la pubblicazione e diffusione dei risultati.

I **report finali** vengono inseriti direttamente in un form *on line* tramite il sito del Copresc.

Dall'analisi dei report finali e dal confronto tra enti viene elaborata la **mappa del valore del servizio civile** a livello provinciale.

Dopo la conclusione dei progetti il Copresc convoca gli enti ad un incontro in plenaria per confrontarsi sugli esiti finali, con particolare attenzione alla formazione civica dei giovani ed alle ricadute sulla comunità locale.

TAPPE DI LAVORO DEL PERCORSO DI ACCOMPAGNAMENTO E CONDIVISIONE AL MONITORAGGIO

PERIODO	PERCORSO DI ACCOMPAGNAMENTO AL MONITORAGGIO	
In occasione del bando di progettazione	<ul style="list-style-type: none"> - Restituzione degli esiti del percorso di accompagnamento del monitoraggio - Mappa del valore del servizio civile 	A cura del Copresc
Primo semestre del progetto	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio del progetto con particolare attenzione allo svolgimento delle attività e all'inserimento e apprendimento dei volontari - Moduli di valutazione della formazione nei corsi di FG congiunta - Incontro in plenaria con gli enti su temi specifici 	<p style="text-align: center;">Attività di rilevazione interna agli enti</p> <p style="text-align: center;">Incontro in plenaria e valutazione FG a cura del Copresc</p>

Settimo/ottavo mese	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio del progetto con particolare attenzione ad attività realizzate, relazioni con operatori dell'ente, valutazione apprendimento non formale e sul campo - Modulo su riconoscimento e valorizzazione competenze 	<p>Rilevazione interna a cura degli enti</p> <p>Modulo FG a cura del Copresc</p>
Undicesimo/dodicesimo mese	<ul style="list-style-type: none"> - Valutazione complessiva obiettivi e attività progetto - Elaborazione del report finale tramite form <i>on line</i> con particolare attenzione ai prodotti sociali del servizio civile rispetto all'ente, al giovane e alla comunità 	A cura degli enti
Dopo la conclusione del progetto	<ul style="list-style-type: none"> - Confronto tra enti sugli esiti dei progetti 	Incontro in plenaria organizzato dal Copresc

22. *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti^(*)*

--	--

23. *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dal decreto legislativo, n. 40 del 6 marzo 2017:*

--

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

Il Servizio Civile prevede che i volontari non debbano sostenere spese per la realizzazione delle attività previste dal progetto.

L'Azienda USL di Bologna metterà a disposizione dei giovani, laddove la progettualità lo richieda e nel caso sia stato specificato dal progetto, titoli di viaggio urbani e extra urbani, accessi alle mense dei servizi, buoni pasto DAY per le attività esterne e materiale di cancelleria.

Fondazione Montecatone Onlus, col consenso dell'Ospedale di Montecatone, rende disponibile per gli spostamenti che si rendano necessari, un pulmino Fiat Ducato attrezzato anche per il trasporto di persone con disabilità che può trasportare fino a 9 persone.

CASA DI ACCOGLIENZA ANNA GUGLIELMI SOC. COOP. SOC ONLUS avendo a disposizione una cucina attrezzata, è in grado di metterla a disposizione per il pasto ai giovani volontari laddove la progettualità lo richieda; vengono offerti anche abbigliamento non compresi nella dotazione, che, data l'utenza, potrebbero rendersi necessari: camici, mascherine, cuffiette, copriscarpe; in caso di bisogno è anche dotata di ambiente Lavabiancherie e stireria, organizzata in forma domotica: ad uso anche di portatori di handicap cognitivi che possono lavare con un semplice pulsante anche piccole quantità, provvedendo alla contemporanea disinfezione tramite miscelazione d'ossigeno.

Infine può fornire alcuni posti letto in caso di pernottamento, sempre nei limiti delle richieste e delle tempistiche previste dal Bando.

25. Eventuali reti a sostegno del progetto (partners):

▪ **Il Copresc di Bologna**, in base alla sottoscrizione della scheda di adesione al Piano Provinciale del servizio civile 2018/2019, collabora alla realizzazione del presente progetto, in qualità di partner, attraverso l'organizzazione di attività coordinate e congiunte tra gli enti del territorio provinciale, in particolare:

- Attività di sensibilizzazione e promozione sul servizio civile
- Formazione coordinata e congiunta degli operatori locali di progetto
- Formazione coordinata e congiunta degli operatori volontari di servizio civile
- Condivisione degli esiti del monitoraggio interno dei progetti

▪ **APS "SOL OMNIBUS LUCET"** (C.F. 91330500371; Registro APS Regione Emilia Romagna n. 5760 con Determinazione Num. 17184 del 25/10/2018)

- Nello specifico del presente Progetto, la Presidente (Mirta Zagonara) ed il Vice Presidente (Antonio Zanzi) hanno fornito supporto al coordinamento di progettazione e revisione complessiva del piano, selezione e controllo degli allegati del progetto (cv oip, cv formatori, accordi di co-progettazione, rendicontazioni per istanza RER, ecc.), essendo entrambi preparati Progettisti.

Il supporto si esprimerà inoltre nelle azioni/attività, con il coinvolgimento di Antonio Zanzi, con esperienza nel campo (Formatore Senior, Laurea in Scienze Aziendali Management ed Organizzazione; Formatore Accreditato per la Formazione Generale dei Civilisti del SCN; OLP del progetto CAMMINIAMO INSIEME, UNA ESPERIENZA DI ACCOGLIENZA E AUTONOMIA (BANDO SCN 2018) e approvato nelle competenze anche dagli altri Co-progettanti :

- 1) coordinamento selezioni (verbali, graduatorie ecc.);
- 2) supporto ai co-progettanti nella organizzazione e gestione del percorso di formazione specifica (calendario, registri ecc.), coordinamento monitoraggio (raccolta dati e redazione report finale) e controllo ore, raccolta materiali ed inserimenti in Helios.

▪ **APS Solletico Imola** (C.F. 03626571206; Registro APS Regione Emilia Romagna n. 5309 con DPG/2017/13971)

nata il 23 maggio 2017 per la promozione della salute in ogni sua sfumatura, a partire dall'importante lavoro di sensibilizzazione e prevenzione su problematiche di varia natura, con la possibilità di interfacciarsi e di dialogare con l'utenza di tutte le età, dall'età infantile a quella senile, attraverso progetti e collaborazioni di vario tipo.

- Nello specifico il Partner Associazione Solletico si propone di integrare le attività di alleggerimento e di ascolto, con un percorso che, in accordo con le figure professionali che a MRI curano gli aspetti più socio/relazionali e psicologici (Psicologi, Educatori Professionali Assistenti Sociali), proponga attività di socializzazione e confronto volte a creare un ambiente favorevole a chi assiste, garantendo loro uno spazio e un tempo dedicato al di fuori dell'ambiente ospedaliero. L'esperienza pensata è principalmente volta allo svago, al ritrovarsi come individuo nell'incontro con altre individualità in una cornice di momenti sereni pensati appositamente. L'obiettivo prefisso è quello di vivere e condividere insieme nuove esperienze centrate su sé stessi ma anche sul gruppo di persone presenti che stanno vivendo la medesima situazione di vita, così da poter ritrovare una dimensione quotidiana più facilitante e familiare. Pertanto le attività proposte saranno orientate al riscoprire momenti di quotidianità mantenendo l'attenzione all'ascolto e all'accoglimento dei bisogni che in situazioni di "alleggerimento" possano emergere.

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

Fondazione Montecatone Onlus, col consenso dell'Ospedale di Montecatone, rende disponibile per gli spostamenti che si rendano necessari, un pulmino Fiat Ducato attrezzato anche per il trasporto di persone con disabilità.

Il mezzo dispone di una pedana idraulica di carico e scarico carrozzine e può trasportare fino a 9 persone di cui tre posti carrozzina da assicurare con appositi ancoraggi, un posto per persona in carrozzina che fa il passaggio autonomo sul sedile ed altri 4 posti passeggeri.

CASA DI ACCOGLIENZA ANNA GUGLIELMI SOC. COOP. SOC ONLUS

vengono offerti abbigliamento non compresi nella dotazione, che, data l'utenza, potrebbero rendersi necessari: camicie, mascherine, cuffiette, copriscarpe;

n.2 uffici,

n. 1 sala riunioni per incontri di gruppo e attività di formazione,

n.2/3 postazioni informatica con collegamento a internet e posta elettronica,

n.1fotocopiatrice,

n.1 fax

n.1 telefono

Materiali di cancelleria

Materiale didattico: eBook, libri, dispense, riviste, Sale per attività distensive

Materiale informativo sui servizi (brochure) Carte, vari giochi di società, altro (da verificare in corso d'opera ed all'abbisogno)

Presso tutti gli Enti Co-progettanti: i giovani volontari avranno a disposizione e accesso alle strumentazioni presenti nei laboratori e/o atelier nei quali si svolgeranno le attività previste.

Avranno accesso alle strumentazioni presenti nei punti accoglienza dei vari

servizi (computer, telefoni, fotocopiatrici) e a disposizione , se necessario; i mezzi di servizio.

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI

27) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

28) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

29) *Attestazione delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

Ai volontari inseriti nel progetto verrà rilasciato un **attestato specifico** da parte del *CPIA Metropolitano di Bologna*, soggetto giuridico pubblico, diverso dall'ente proponente, che, da statuto, si occupa di istruzione degli adulti, apprendimento permanente, lettura dei fabbisogni formativi, orientamento e ri-orientamento formativo, nonché di attività riconducibili alla valutazione e al bilancio di competenze, così come descritto nell'*Accordo per l'attestazione di competenze acquisite dai volontari tramite la realizzazione di progetti di servizio civile universale* e allegato al presente progetto.

L'operatore volontario avrà l'opportunità di maturare attraverso la formazione generale e la formazione specifica le seguenti conoscenze e capacità:

- conoscenze di carattere generale in un processo di formazione generale: Valori e identità del servizio civile; La cittadinanza attiva; Il giovane volontario nel sistema del servizio civile;
- conoscenze sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile (ai sensi del D.lgs 81/2008);
- conoscenza dell'ente e del suo funzionamento;
- conoscenza dell'area d'intervento del progetto;
- migliore conoscenza del territorio in cui si realizza il progetto;
- capacità di gestione del tempo in relazione all'orario di servizio.

Il progetto inoltre investe sullo sviluppo delle seguenti competenze chiave per l'apprendimento permanente dell'operatore volontario del Servizio Civile: "competenze sociali e civiche", di cui alla Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa a competenze chiave per l'apprendimento permanente (2006/962/CE), che il volontario avrà l'opportunità di maturare attraverso lo svolgimento del servizio civile. Le competenze sociali e civiche includono competenze personali, interpersonali e interculturali e riguardano tutte le forme di comportamento che consentono alle persone di partecipare in modo efficace e costruttivo alla vita sociale e lavorativa, in particolare alla vita in società sempre più diversificate, come anche a risolvere i conflitti ove ciò sia necessario. La competenza civica dota le persone degli strumenti per partecipare appieno alla vita civile grazie alla conoscenza dei concetti e delle strutture sociopolitiche e all'impegno a una partecipazione attiva e democratica.

A queste si aggiungono:

COMPETENZE TECNICHE PROFESSIONALI:

- Conoscenza del Servizio e della complessa rete dell'Assistenza Sanitaria;
- Elementi di programmazione di gruppi psicoeducativi sia dal punto di vista organizzativi che dal punto di vista clinico;
- Gestione della complessità rispetto al proprio ruolo, ai disagiati e alle loro famiglie e agli operatori del Servizio ed individuazione delle priorità di lavoro;
- Calibrazione della relazione in merito al proprio ruolo;
- Elementi di organizzazione di un Servizio in funzione ai bisogni dell'utenza.
- Integrarsi con altre figure/ruoli professionali e non.
- Adeguarsi al contesto: linguaggio e atteggiamenti, rispetto delle regole e orari.
- Gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità.
- Controllare la propria emotività rispetto alla sofferenza.
- Lavorare in team per produrre risultati collettivi.
- Trasferire/mediare agli operatori professionali le specifiche richieste degli utenti.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

30) Sede di realizzazione^(*)

Le sedi di realizzazione vengono individuate su base territoriale tra quelle potenzialmente disponibili, prevedendo anche l'uso e la visita di luoghi significativi per il tema del Servizio Civile:

AOSP - Aula 1 Via Pietro Albertoni, 15 – 40138 Bologna
Arci Servizio Civile Bologna, via Emilio Zago n. 2 (1° piano) - 40128 Bologna.
ASP CASA PROTETTA di Imola, via Venturini 14, Imola (Bo)
ASP Imola v.le D'Agostino 2/a, Imola (Bo)
ASP LAURA RODRIGUEZ – VIA EMILIA, 36 – 40068 – SAN LAZZARO DI SAVENA (BO)
Aula della Memoria – Borgo Colle Ameno - 40037 Sasso Marconi (BO)
Ausl di Bologna, Sede di Via Cimarosa 5/2, Casalecchio di Reno - Frazione S. Biagio (Aule A, B, 24, 134, 119, 175)
Ausl di Bologna via Sant'Isaia 90 Bologna
Ausl di Imola – Staff Formazione - P.le G. dalle Bande Nere, 11 – Imola
BAM (Biblioteca, Archivio, Museo), Via Borgolungo 10, Porretta Terme (Bo)
Biblioteca Comunale piazza Garibaldi 1 San Giovanni in Persiceto
Biblioteca del Comune di Imola, via Emilia 80, Imola (Bo)
Cà Vaina - Centro Musicale Viale Saffi 50/b, Imola (Bo)
Casa accoglienza senza fissa dimora – Via Sammarina 50 Castel Maggiore 2
CASA del Paleotto, via del Paleotto, 11 -40141 Bologna
Casa della Conoscenza, via Porrettana 360, Casalecchio di Reno (Bo)
Casa della Cultura – Piazza Marconi, 5 – 40010 Sala Bolognese
Casa della Solidarietà, via del Fanciullo 6, Casalecchio di Reno (Bo)
Casa di Accoglienza Anna Guglielmi – Via Montecatone 37 – Imola
Casa per la Pace "La Filanda", via Canonici Renani 8/10, Casalecchio di Reno (Bo)
Casa Piani del Comune di Imola, via Emilia 88, Imola (Bo)
CCSVI Via San Donato, 74 – 40057 Granarolo dell'Emilia (BO)
Centro Interculturale delle donne di Trama di Terre, [via Aldrovandi, 31, 40026 Imola \(BO\)](#)
Centro Giovani - Via X settembre 1943 n.43/a - 40011 Anzola dell'Emilia
Centro Servizi Villa Tamba, via Della Selva Pescarola 26, Bologna
Centro Tutela e Ricerca Fauna Esotica e Selvatica Monte Adone Via Brento, 9 - 40037 Sasso Marconi (BO)
Cineteca di Bologna, via Riva Reno 72, Bologna
Città Metropolitana di Bologna, via San Felice 25, Bologna
Città Metropolitana di Bologna, via Zamboni 13, Bologna
Comune di Bologna, Piazza Liber Paradisus -6, 40 129 Bologna
Comune di Bologna, Via Ca' Selvatica 7, Bologna
Comune di Casalecchio di Reno, via dei Mille 9, Casalecchio di Reno (Bo)
Comune di Pianoro Centro Civico di Rastignano Via Andrea Costa, 66, 40065 Rastignano - Pianoro
Comune di Zola Predosa, Piazza della Repubblica 1, 40069 Zola Predosa (BO)
Comunità Terapeutica S. Giuseppe - Via Sammarina 12 - Castel Maggiore (BO)
Cooperativa Sociale Bologna Integrazione a marchio Anffas, via Luigi Rasi 14 , 40127 Bologna.
Cooperativa Sociale Il Pellicano, via Sante Vincenzi 36/4 – 40138 Bologna (BO)
Cooperativa Sociale Onlus "Educare e Crescere" via Paolo Costa 20, 40137 Bologna
Cooperativa sociale Santa Chiara Via Nazario Sauro, 38 – Bologna
Cooperativa Sociale Società Dolce, via Cristina da Pizzano N° 5 - 40133 Bologna
Fondazione Montecatone Onlus Via Montecatone Onlus 37 – Imola c/o Ospedale di Montecatone
Fondazione per le scienze religiose Giovanni XXIII, via S. Vitale 114, Bologna
Fondazione Ritiro San Pellegrino- via Sant'Isaia 77, 40123 – Bologna

Fondazione Santa Clelia Barbieri, via Mazzini 202/2, 40046 Alto Reno terme(Bo)
 Fondazione Santa Clelia Barbieri, via San Rocco 42, Vidiciatico (Bo)
 Fondazione Scuola di Pace di Montesole, via San Martino 25, Marzabotto (Bo)
 Fondazione Santa Caterina Via Cavour n. 2/E, 40026 Imola, BO
 G.a.v.c.i. c/o "Villaggio del Fanciullo" via Scipione Dal ferro n°4, 40138 Bologna
 IIPLE Via del Gomito 7 - 40127 Bologna
 Il Bosco Soc. Coop. Sociale Via Montericco 5/A, 40026 IMOLA
 Istituto Comprensivo n7, [via Vivaldi n 76 - Imola \(BO\)](#)
 Istituto Aldini Valeriani, via Bassanelli 9/11, Bologna
 Istituto storico Parri, via Sant'Isaia 18 - Bologna
 Istituzione Gian Franco Minguzzi, via San'isaia 90, 40123 Bologna
 La Palazzina - Centro Multimediale Via Quaini 14, Imola (Bo)
 Liceo Malpighi, via S. Isaia, 77 Bologna
 Diocesi di Imola, piazza Duomo n° 1 - 40026 Imola (BO)
 Casa di accoglienza Anna Guglielmi soc. coop. soc. – Via Montecatone 37 – 40026 Imola (BO)
 Museo Cidra sulla Resistenza, via dei Mille 26, Imola
 Museo Civico del Risorgimento, p.zza Carducci 5, Bologna
 Museo Ebraico, via Valdonica 1/5, Bologna
 Ospedale di Montecatone– via Montecatone 37 40026 Imola (BO)
 Pinacoteca del Comune di Imola, via Sacchi 4, Imola (Bo)
 Pronta Accoglienza Adulti San Giovanni Battista – Via Sammarina 40 Sabbiuono di Castel Maggiore
 Regione Emilia Romagna, v.le Aldo Moro 21, Bologna
 Regione Emilia Romagna, v.le Silvani 6, Bologna
 Sala “Antichi sotterranei”, sede Municipio p.zza XX settembre 3 40024 Castel San Pietro Terme
 Sala Consiliare Municipale del Comune di Calderara di Reno, p.zza Marconi 7, Calderara di Reno (Bo);
 Sala corsi - Municipio di Zola Predosa Piazza della Repubblica, 1 - 40069 Zola Predosa
 Sala del Consiglio del Comune di Monte San Pietro, p.zza della Pace 4, Comune di Monte San Pietro (Bo)
 Sala del Consiglio Diocesano dell'Azione Cattolica via del Monte 5 (3° piano)
 Sala della Biblioteca Ragazzi, Piazza Martiri della Liberazione n.12 San Pietro in Casale
 Sala eventi c/o Mediateca di San Lazzaro Via Caselle 22, 40068 San Lazzaro di Savena
 Sala Ilaria Alpi presso la sede del Comune in Via Persicetana n. 226 Crevalcore
 Sala Nilla Pizzi - Via 2 Agosto 1980 – 40019 Sant'Agata Bolognese
 Sala proiezioni Biblioteca G. C. Croce – Piazza Garibaldi, 1 – 40017 S. Giov. in Persiceto
 Sala Protezione Civile Via Salvo D'acquisto 12, 40068 San Lazzaro di Savena
 Sala Riunioni AICS, 1° piano, palestra Valeria Moratello (Lunetta Gamberini), via Achille Casanova 11 Bologna
 Saletta del suffragio del Comune di Medicina, via Fornasini, Medicina (Bo)
 Scuola di Pace, via Lombardia 36, Bologna
 Sede YouNet - Villa Pini Via del Carpentiere, 14 – 40138 Bologna
 Teatro Spazio Reno, via Roma 12, 40012 Calderara di Reno
 Biblioteca Biblioreno – via Roma, 27, 40012 Calderara di Reno (Bo)
 Casa della Cultura Italo Calvino , via Roma 29 – 40012 Calderara di Reno (Bo)

31) Modalità di attuazione^(*)

La formazione generale viene erogata dalla Regione Emilia Romagna tramite il Coordinamento Provinciale degli Enti di Servizio Civile di Bologna e viene realizzata in forma coordinata e congiunta tra enti.

32) Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti^(*)

--	--

33) Tecniche e metodologie di realizzazione previste^(*)

PREMESSA

L'idea di costruire un percorso di formazione generale coordinata e congiunta tra gli enti che operano sullo stesso territorio provinciale nasce dall'esigenza di offrire una formazione sempre più qualificata e creare occasioni di incontro e scambio tra giovani che prestano il servizio civile in contesti organizzativi e ambiti di intervento differenti.

A partire da gennaio 2007, il percorso di formazione generale, sia in termini di modalità organizzative che di obiettivi e contenuti formativi, è stato condiviso e ideato all'interno di un gruppo di lavoro a cui partecipano formatori accreditati, esperti, referenti degli enti ed operatori del coordinamento.

Negli ultimi anni il gruppo è stato chiamato a confrontarsi con le nuove *Linee Guida* per la formazione generale pubblicate nel luglio 2013, aprendosi a contributi e stimoli sempre nuovi. In effetti, nella progettazione del percorso di formazione generale, sono sempre più coinvolti gli stessi giovani in servizio, che hanno appena concluso la loro formazione generale nei bandi in corso. In questo modo si cerca di adattare il più possibile le nuove linee guida alla realtà locale vissuta dai giovani della provincia di Bologna, provando a rendere la formazione generale un'esperienza sempre più utile e interessante.

Destinatari della formazione:

- giovani in Servizio Civile all'interno degli enti aderenti alla formazione coordinata e congiunta tramite il Co.Pr.E.S.C. di Bologna;

In base a quanto previsto dalla deliberazione di giunta regionale n. 558 del 2016 "*DOCUMENTO DI PROGRAMMAZIONE TRIENNALE 2016-2018 DEL SERVIZIO CIVILE*", i gruppi-classe sono costituiti da un massimo di 20 partecipanti e vengono definiti sulla base di criteri temporali (la data di avvio del progetto) e territoriali (la sede di attuazione del progetto).

I **soggetti coinvolti** in questo processo formativo sono:

- la **Regione Emilia Romagna** in quanto responsabile della formazione;
- il **Coordinamento Provinciale degli enti di Servizio Civile della Provincia di Bologna** in quanto punto di raccordo e di confronto che garantisce servizi di base per tutti gli Enti aderenti, consistenti in attività d'informazione ed orientamento, consulenza, sostegno alla presentazione dei progetti, formazione ed aggiornamento e non si sostituisce, nella titolarità dei progetti o delle convenzioni, agli Enti di servizio civile ed a forme di aggregazione finalizzate alla realizzazione di progetti che gli stessi Enti si danno, siano essi sedi locali di assegnazione di Enti nazionali od Enti a carattere locale;
- i **formatori accreditati** e gli **esperti** che svolgono l'attività di docenza nei corsi;
- gli **enti di Servizio Civile** che hanno ideato e realizzato il progetto di servizio civile;
- l'**istituto storico Parri per la storia e le memorie del Novecento**, il **Museo Cidra**, l'**aula della**

memoria di Colle Ameno e la **scuola di Pace di Montesole** che collaborano alla formazione sui temi della difesa civile e della non violenza in una prospettiva storica;

- i **giovani** che svolgono l'esperienza di servizio civile;
- i **referenti** per la formazione interni agli enti;
- la **Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università degli Studi di Bologna** in virtù della convenzione stipulata con il Co.Pr.E.S.C. per lo svolgimento di tirocini formativi all'interno dei corsi di formazione generale
- la **comunità locale** che beneficia del lavoro congiunto di enti e volontari.

RUOLI E FUNZIONI

Sulla base delle riflessioni e delle proposte emerse dal gruppo di lavoro, istituito con i referenti degli enti aderenti al progetto, e soprattutto a seguito dell'esperienza maturata nei precedenti percorsi di formazione generale, è emerso un modello organizzativo che evidenzia le funzioni e i ruoli di seguito descritti.

I corsi di formazione vengono coordinati dal Co.Pr.E.S.C., in collaborazione con gli enti interessati, i quali mettono a disposizione gli spazi e le attrezzature necessarie allo svolgimento delle lezioni.

Le figure coinvolte sono: un *coordinatore*, i *formatori accreditati* e gli *esperti*, un *referente dei volontari* per ciascun ente partecipante.

Se disponibile viene assegnato ad ogni gruppo classe un tutor d'aula (tirocinante universitario).

Ecco le loro funzioni principali:

Coordinatore

- supporta il gruppo di lavoro dei formatori e aggiorna il manuale della formazione generale;
- coordina tutti gli aspetti organizzativi dei corsi di formazione (gruppi-aula, calendario dei corsi, aule e attrezzature, docenze e supplenze ecc.);
- cura i rapporti contrattuali con gli enti che forniscono i formatori accreditati;
- sostiene gli enti nelle procedure e negli adempimenti richiesti dalle Linee Guida e dalla circolare sul Monitoraggio della formazione;
- si rapporta e collabora con le diverse figure coinvolte nel percorso formativo (enti, volontari, tutor ecc.);
- è responsabile del registro presenze;
- segue l'eventuale attività di tutoraggio e osservazione svolta dai tirocinanti di Scienze della Formazione (tutor d'aula).

Formatori accreditati:

- partecipano al gruppo di lavoro e si confrontano con gli altri formatori sui contenuti formativi;
- preparano i moduli formativi da svolgere nei diversi corsi di formazione;
- comunicano la disponibilità in termini di ore di docenza e di eventuali sostituzioni (enti accreditati);
- mettono a disposizione il materiale didattico necessario;
- si rendono disponibili a confrontarsi con gli altri formatori e scambiarsi suggerimenti e materiali didattici, al fine di migliorare la qualità formativa.

Referenti dei volontari:

- definiscono insieme al Copresc la data di avvio del progetto e del percorso formativo, sulla base dell'elenco dei progetti inseriti nel piano provinciale e dei criteri organizzativi e metodologici stabiliti dal gruppo di lavoro;
- distribuiscono il calendario del corso di formazione ai volontari di Servizio Civile impegnati nel loro ente;
- comunicano al Co.Pr.E.S.C. eventuali assenze, interruzioni o problemi dei partecipanti;

- spiegano ai volontari e ai referenti dell'ente di appartenenza l'importanza di partecipare al corso di formazione;
- collaborano con l'esperto del monitoraggio per l'elaborazione del report finale sul progetto indicando suggerimenti e criticità rispetto alla formazione;
- nel caso non ci siano più corsi di formazione generale disponibili, organizzano eventuali recuperi in sede coinvolgendo formatori accreditati e eventualmente esperti.

Esperti esterni: docenti preparati su uno specifico argomento che vengono individuati dal gruppo di lavoro e che partecipano, se possibile, al percorso di progettazione e valutazione.

Testimoni privilegiati: persone che hanno avuto esperienze in iniziative e/o progetti sulla difesa civile non armata e non violenta, sull'obiezione di coscienza, sul servizio civile ecc.

La testimonianza dal vivo è un modo per facilitare, nei ragazzi, la comprensione che i valori sono attuabili e non una mera "dichiarazione d'intenti", rafforzando il messaggio che il servizio specifico svolto dal ragazzo è, di fatto, già una modalità molto concreta di trasmettere valori "alti".

Tutor d'aula (eventuale tirocinante universitario):

- è presente in aula per seguire il percorso formativo;
- collabora con i formatori per lo svolgimento di alcune attività previste nel modulo;
- osserva le dinamiche relazionali interne al gruppo e monitora l'andamento del corso tramite appositi strumenti di rilevazione;
- può raccogliere eventuali richieste e difficoltà da parte dei volontari e comunicarle al Co.Pr.E.S.C.;
- può contribuire alla predisposizione e raccolta di questionari e strumenti di valutazione qualitativi.

DURATA

Il percorso formativo si articola in 9 incontri per un totale di 42 ore. Ogni incontro dura 4 o 5 ore. Il percorso si realizza nella modalità UNICA TRANCHE e viene erogato entro e non oltre il 180° giorno dall'avvio del progetto.

Come indicato nel Decreto del Capo del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale n. 160/2013 prot.13749/1.2.2 del 19/07/2013, contenente le "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale", i moduli del progetto formativo si attengono alle tre macroaree previste: *Valori e Identità del SC, Cittadinanza Attiva e Giovane Volontario nel sistema del S.C.*

Ai contenuti obbligatori previsti dalla normativa nazionale, il gruppo di lavoro dei formatori ed esperti degli enti ha ritenuto necessario aggiungere ulteriori moduli formativi su: valutazione dell'esperienza e approccio di lavoro interculturale. A completamento del percorso, il gruppo classe sceglie un argomento da "approfondire" tra quelli proposti.

L'impianto metodologico del progetto formativo prevede di utilizzare la **lezione frontale** per il **45%** delle ore complessive e tecniche di **apprendimento non formale** per il restante **55%**.

Per la parte di formazione frontale vengono coinvolti sia i formatori accreditati degli enti di servizio civile, competenti sul tema indicato, sia esperti esterni e "testimoni privilegiati" che possano arricchire la qualità della lezione, con il supporto di materiale informativo, bibliografie di riferimento, slides e dispense appositamente preparati.

Per la parte di formazione non formale i giovani vengono chiamati a partecipare attivamente alla discussione dell'argomento attraverso tecniche di action learning, esercitazioni di gruppo, simulazioni, analisi di caso, discussioni plenarie ed eventuali visite a realtà significative sia per la storia del Servizio Civile, come musei storici, sia per l'"attualità" del Servizio Civile, come le sedi di alcuni particolari progetti.

34) Contenuti della formazione^(*)

Di seguito il programma delle diverse giornate formative con l'indicazione dei contenuti, delle scelte metodologiche e degli obiettivi di ogni modulo previsto.

PERCORSO DI FORMAZIONE GENERALE PER VOLONTARI DI SERVIZIO CIVILE - PROGRAMMA2019

1° giorno	2° giorno	3° giorno	4° giorno	5° giorno	6° giorno	7° giorno	8° giorno	9° giorno
Modulo: Presentazione dell'ente - 1 ora Modulo: L'organizzazione e del SC e le sue figure - 1 ora Modulo: Diritti e doveri del volontario di servizio civile - 1 ora Modulo: la normativa vigente e la carta di impegno etico - 1 ora <i>(Presenza OLP)</i>	Modulo: l'identità del gruppo in formazione e patto formativo - 3 ore Modulo: dall'obiezione di coscienza al servizio civile - 2 ore	Modulo: il dovere di difesa della patria - La difesa civile non armata e non violenta - 3 ore Modulo: la formazione civica - 2 ore	Modulo: comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti - 5 ore	Modulo: il lavoro per progetti - 4 ore	Modulo: le forme di cittadinanza - 3 ore Modulo: la protezione civile - 1 ora	Lavorare in senso interculturale: contesti, approcci, strategie - 5 ore	Modulo: la rappresentanza dei volontari in SC - 1 ora Modulo: la Sensibilizzazione e al Servizio Civile - 1 ora Valutazione percorso di FG - 3 ore	Approfondimento di uno o più argomenti dei moduli precedenti, a scelta del gruppo - 5 ore
4 ore	5 ore	5 ore	5 ore	4 ore	4 ore	5 ore	5 ore	5 ore
3 ore Lezione frontale	2 ore Lezione frontale	2 ore Lezione frontale	2 ore Lezione frontale	2 ore Lezione frontale	2 ore Lezione frontale	2 ore Lezione frontale	2 ore Lezione frontale	2 ore Lezione frontale
1 ore Dinamiche non formali	3 ore Dinamiche non formali	3 ore Dinamiche non formali	3 ore Dinamiche non formali	2 ore Dinamiche non formali	2 ore Dinamiche non formali	3 ore Dinamiche non formali	3 ore Dinamiche non formali	3 ore Dinamiche non formali

PROGRAMMA DETTAGLIATO

1° GIORNO (presenza degli OLP alla giornata formativa)

Obiettivo della prima giornata è essenzialmente quello di far comprendere ai volontari l'importanza del sistema in cui sono inseriti.

Ad una spiegazione generale del COPRESC segue in particolare la presentazione del percorso di formazione generale e degli enti coinvolti.

Solo in questa prima giornata è prevista la compresenza degli OLP per fornire un opportuno aggiornamento normativo e per attenuare la distanza che può crearsi fra la FG e la FS aiutando i giovani a comprendere l'assoluta continuità che esiste fra la FG e il loro servizio civile quotidiano. Vengono presentati i valori portanti e la filosofia sottostante al SC e agli enti coinvolti, nonché le regole di funzionamento del sistema con indicazione dei principali siti di riferimento (ad esempio sito della rappresentanza di SC, sito dipartimento nazionale e sito regione ER).

In questo modulo si illustrano i punti fondamentali dell'impianto normativo relativo al servizio civile, con particolare attenzione alla presentazione dei diritti e doveri.

Si presenta la Carta di impegno etico cercando di farne cogliere il senso ai volontari.

Si conclude con un momento di discussione plenaria finale, previsto per ogni giornata, che ha lo scopo di rispondere ad eventuali dubbi e raccogliere i feed back dei partecipanti rispetto alla lezione.

MODULO L'ORGANIZZAZIONE DEL S.C. E LE SUE FIGURE - 1 ORA

OBIETTIVI

- ILLUSTRARE GLI OBIETTIVI DEL PERCORSO DI FORMAZIONE GENERALE ALL'INTERNO DEL SC
- RICONDURRE L'ESPERIENZA PRATICA DEL VOLONTARIO AI PRINCIPI E VALORI DEL SC

CONTENUTI

- PRESENTAZIONE DEL PERCORSO DI FORMAZIONE E DEL COPRESC

- DESCRIZIONE DELLE FIGURE COINVOLTE NEL SC

MODULO PRESENTAZIONE DELL'ENTE – 1 ORA

OBIETTIVI

- VERIFICARE LA CONOSCENZA DEL GIOVANE RISPETTO ALL'ENTE IN CUI PRESTA SERVIZIO
- AUMENTARE LA CONSAPEVOLEZZA DELLA SCELTA PROGETTUALE ALL'INTERNO DI UN DETERMINATO ENTE

CONTENUTI

- PRESENTAZIONE DELL'ENTE DI APPARTENENZA da parte di volontari e OLP
- EVENTUALI MOTIVAZIONI CHE HANNO PORTATO ALLA SCELTA DI UN ENTE IN PARTICOLARE

MODULO DIRITTI E DOVERI DEL VOLONTARIO DEL SERVIZIO CIVILE - 1 ORA

OBIETTIVI

- AUMENTARE LA CONSAPEVOLEZZA RISPETTO ALLE REGOLE E AL CONTESTO DEL SC

CONTENUTI

- INFORMAZIONE SUI DIRITTI E DOVERI DEI VOLONTARI (DISCIPLINA DEI VOLONTARI IN SC)
- PATTO FORMATIVO

MODULO LA NORMATIVA VIGENTE E LA CARTA DI IMPEGNO ETICO – 1 ORA

OBIETTIVI

- CONOSCERE L'IMPIANTO NORMATIVO DEL SC E LE SPECIFICHE REGIONALI, CON PARTICOLARE RIGUARDO AL VALORE ETICO DEL SC

CONTENUTI

- SPIEGAZIONE DEI PUNTI FONDAMENTALI DELLA NORMATIVA DEL SC
- RIFLESSIONE SULL'ETICA E SUL CASO SPECIFICO DEL SC

2° GIORNO

In questa giornata i formatori cercano di far sperimentare ai volontari situazioni che favoriscano l'interazione tra gli stessi, al fine di costruire un'identità di gruppo partendo dalle loro aspettative per il SC.

Attraverso tecniche di cooperazione si cerca di lavorare sul gruppo, in modo da attivare dinamiche relazionali che consentano un clima d'aula ottimale.

I volontari vengono stimolati a mettersi in gioco dando una originale presentazione di sé stessi, legata alle motivazioni che li hanno portati alla scelta del SC.

Nella seconda parte si cerca di lavorare sull'aumento di consapevolezza di questa scelta ripercorrendo la storia dell'obiezione di coscienza, dedicando attenzione anche al ruolo che le donne hanno avuto in questo processo.

Vengono eventualmente coinvolti testimoni privilegiati per attualizzare i contenuti e collegarli all'esperienza dei volontari.

Si conclude con un momento di discussione plenaria finale che ha lo scopo di rispondere ad eventuali dubbi e raccogliere i feed back dei partecipanti rispetto alla lezione.

MODULO L'IDENTITÀ DEL GRUPPO IN FORMAZIONE - 3 ore

OBIETTIVI

- COSTRUZIONE DI UN'IDENTITÀ DI GRUPPO

CONTENUTI

- PRESENTAZIONE DEI VOLONTARI EVIDENZIANDO LE ASPETTATIVE SUL CORSO E SUL SC
- LA COSTITUZIONE DEL GRUPPO: DINAMICHE RELAZIONALI, COOPERAZIONE, COLLABORAZIONE

MODULO DALL'OBIEZIONE DI COSCIENZA AL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE - 2 ore

OBIETTIVI

- CONOSCERE LE RADICI DEL SERVIZIO CIVILE E LA STORIA DELL'OBIEZIONE DI COSCIENZA

CONTENUTI

- LA STORIA DELL'OBIEZIONE DI COSCIENZA E DELLA DIFESA NON ARMATA DELLA PATRIA
- L'ISTITUZIONE DEL SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO: DALL'ESPERIENZA DELLE RAGAZZE A QUELLA DEI GIOVANI

3° GIORNO

I moduli affrontati in questa giornata si propongono di far ragionare i volontari sul concetto di patria, cercando di calarne il significato nel contesto attuale, a partire dalla sua radice costituzionale per arrivare alla vita pratica dei volontari.

Questo modulo viene realizzato all'interno di musei storici e/o della resistenza per ampliare lo sguardo sulle diverse esperienze di difesa civile.

Inoltre propone un confronto sul tema della memoria con gli operatori della scuola di Pace di Montesole.

Si conclude con un momento di discussione plenaria finale che ha lo scopo di rispondere ad eventuali dubbi e raccogliere i feed back dei partecipanti rispetto alla lezione.

MODULO *IL DOVERE DI DIFESA DELLA PATRIA- LA DIFESA CIVILE NON ARMATA E NON VIOLENTA* - 3 ore

OBIETTIVI

- COMPRENDERE IL SC COME STRUMENTO DI DIFESA DELLA PATRIA
- ANALIZZARE IL CONCETTO E LA PRATICA DELLA NON VIOLENZA

CONTENUTI

- DIVERSI APPROCCI AL SIGNIFICATO DI PATRIA: IDENTITÀ, CULTURA, AMBIENTE
- ESEMPI STORICI DI DIFESA CIVILE NON ARMATA E NON VIOLENTA

MODULO *LA FORMAZIONE CIVICA* - 2 ORE

OBIETTIVI

- APPROFONDIRE FUNZIONI E RUOLI DEGLI ORGANI ISTITUZIONALI
- ALLARGARE LO SGUARDO AL SISTEMA INTERNAZIONALE

CONTENUTI

- DICHIARAZIONE UNIVERSALE DEI DIRITTI UMANI E CARTA COSTITUZIONALE
- VALORI, PRINCIPI E REGOLE ALLA BASE DELLA CIVILE CONVIVENZA

4° GIORNO

Questa giornata si propone di presentare ai volontari le modalità di comunicazione in maniera dinamica, attraverso esposizioni di tipo frontale e diverse esercitazioni di gruppo. Il modulo cerca di presentare ai volontari la pace e le pratiche di non violenza come strumenti di inclusione. Si tenta di decostruire il concetto di conflitto, anche presentando esempi concreti di pratiche non violente.

Si cerca anche di sviluppare le capacità di ascolto attivo, tramite altre esercitazioni e role playing.

Si conclude con un momento di discussione plenaria finale che ha lo scopo di rispondere ad eventuali dubbi e raccogliere i feed back dei partecipanti rispetto alla lezione.

MODULO *COMUNICAZIONE INTERPERSONALE E GESTIONE DEI CONFLITTI* - 5 ore

- AUMENTARE LA CONOSCENZA DELLA MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E LE CAPACITÀ DI ASCOLTO
- CONOSCERE I PRINCIPI E LE PRATICHE DELLA NON VIOLENZA, AUMENTANDO LE CAPACITÀ DI GESTIONE DEI CONFLITTI

CONTENUTI

- GLI ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE E LE DIFFERENTI MODALITÀ DI ASCOLTO
- LE FORME DEL CONFLITTO E LE MODALITÀ DI GESTIONE

5° GIORNO

La giornata è dedicata al modulo sul Lavoro per progetti.

La giornata inizia presentando ai volontari come si costruisce, gestisce e valuta un progetto. Si tratta di una prima parte teorica del modulo sul lavoro per progetti, cui seguirà una parte pratica. Questa attività potrà essere svolta all'interno di un particolare ente e/o sede di progetto di SC per mostrare dal vivo la gestione del lavoro per progetti.

I partecipanti vengono così stimolati a riflettere sul loro progetto a partire dai riscontri pratici forniti dalla realtà progettuale appena "toccata con mano".

Si conclude con un momento di discussione plenaria finale che ha lo scopo di rispondere ad eventuali dubbi e raccogliere i feed back dei partecipanti rispetto alla lezione.

MODULO IL LAVORO PER PROGETTI (PRIMA PARTE) - 2 ore

OBIETTIVI

- INQUADRAMENTO TEORICO SULLA METODOLOGIA DELLA PROGETTAZIONE E SUL LAVORO PER PROGETTI

CONTENUTI

- ELEMENTI TEORICI DEL CICLO DEL PROJECT MANAGEMENT
- MODALITÀ PRINCIPALI DELLA VALUTAZIONE DEI PROGETTI

MODULO IL LAVORO PER PROGETTI (SECONDA PARTE) - 2 ore

OBIETTIVI

- AUMENTARE LA CAPACITÀ DI LAVORARE PER PROGETTI SENZA PERDERE DI VISTA IL CONTESTO GENERALE DEL SC

- COLLEGARE L'ESPERIENZA PRATICA DI SC CON IL CONTESTO VALORIALE IN CUI È INSERITA

CONTENUTI

- RIFLESSIONE SU SINGOLI PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE
- ELEMENTI TEORICI ED ESERCITAZIONE PRATICA PER LA VALUTAZIONE DEI PROGETTI
- VISITA AD UNA PARTICOLARE REALTÀ/PROGETTO/ENTE DI SC

6° GIORNO

I moduli del sesto incontro intendono far riflettere i volontari sul valore della cittadinanza attiva, con un focus particolare sulle forme di aggregazione previste dalla normativa sul Terzo Settore. Dove possibile vengono invitati rappresentanti del tessuto associativo locale ed esperti della Protezione Civile per illustrare come lavorano gli attori del non profit e come si costituiscono e gestiscono, ad esempio, Associazioni di Promozione Sociale, Organizzazioni Di Volontariato, Cooperative Sociali.

Si conclude con un momento di discussione plenaria finale che ha lo scopo di rispondere ad eventuali dubbi e raccogliere i feed back dei partecipanti rispetto alla lezione.

MODULO LE FORME DI CITTADINANZA - 3 ore

OBIETTIVI

- RAFFORZARE IL CONCETTO DI CITTADINANZA ATTIVA
- CONOSCERE IL MONDO DEL NON PROFIT NELLA PROVINCIA DI BOLOGNA

CONTENUTI

- ESPERIENZE DI CITTADINANZA ATTIVA A CONFRONTO: ASSOCIAZIONISMO, COMITATI, ORGANI CONSULTIVI, PRATICHE DI CONSUMO CRITICO E COMPORTAMENTI SOSTENIBILI
- PRESENTAZIONE DELLE OPPORTUNITÀ E MODALITÀ DI ORGANIZZAZIONE CIVILE

MODULO LA PROTEZIONE CIVILE - 1 ora

OBIETTIVI

-CONOSCERE LE MODALITÀ OPERATIVE DELLA PROTEZIONE CIVILE

CONTENUTI

-RUOLO E FUNZIONI DELLA CONSULTA PROVINCIALE DI VOLONTARIATO DI PROTEZIONE CIVILE

7° GIORNO

Questa giornata propone ai volontari alcuni spunti concettuali, pratici e statistici per un uso terminologico consapevole delle parole legate all'interculturalità, nel tentativo di aumentare le capacità di interazione e relazione dei volontari. Il gruppo sarà guidato a constatare il carattere fluido del concetto di 'cultura d'appartenenza' e di 'identità' per indagare percezioni personali e stereotipi.

Si conclude con un momento di discussione plenaria finale che ha lo scopo di rispondere ad eventuali dubbi e raccogliere i feed back dei partecipanti rispetto alla lezione.

MODULO LAVORARE IN SENSO INTERCULTURALE: CONTESTI, APPROCCI, STRATEGIE- 5 ore **OBIETTIVI**

- ACQUISIRE STRUMENTI DI CONOSCENZA SULLA FIGURA E SUL RUOLO DELLA MEDIAZIONE CULTURALE NELLA COSTRUZIONE DI NUOVE CITTADINANZE
- AUMENTARE LE CAPACITÀ DEI VOLONTARI DI LAVORARE IN CONTESTI INTERCULTURALI PER FAVORIRE L'INTEGRAZIONE TRA CITTADINI STRANIERI E ITALIANI
- APPRENDERE STRUMENTI PER LA GESTIONE DEI CONFLITTI ANCHE IN UNA PROSPETTIVA INTERCULTURALE

CONTENUTI

- PRESENTAZIONE DELLA DEFINIZIONE CONCETTUALE DEI TERMINI E DI ALCUNI DATI REGIONALI SULLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE
- RIFLESSIONE DI GRUPPO ED ESERCITAZIONI SUI TERMINI DI CITTADINANZA, INTERCULTURALITÀ/MULTICULTURALITÀ, CULTURA

8° GIORNO

Quest'incontro è dedicato alla presentazione della Rappresentanza dei volontari in SC da parte di ex-volontari e all'elaborazione di eventuali proposte da parte del gruppo da portare all'attenzione dei delegati (regionali o nazionali).

Si conclude con la valutazione del percorso di formazione e l'individuazione, sulla base delle proposte dei giovani, degli argomenti da approfondire nella giornata conclusiva.

MODULO LA RAPPRESENTANZA DEI VOLONTARI IN SC - 1 ORA

OBIETTIVI

- PRESENTARE RUOLI E FUNZIONI DELLA RAPPRESENTANZA ED ELABORARE PROPOSTE PER DELEGATI

CONTENUTI

- PRESENTAZIONI DELLE PRECEDENTI ESPERIENZE DEI DELEGATI DI SC, CON LORO COINVOLGIMENTO DIRETTO

MODULO LA SENSIBILIZZAZIONE AL SERVIZIO CIVILE – 1 ORA

OBIETTIVI

- AUMENTARE LA CONSAPEVOLEZZA SUL RUOLO DEL VOLONTARIO E SULLE MODALITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE

CONTENUTI

- LE ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE DEL SERVIZIO CIVILE
- LE PROPOSTE DEI VOLONTARI
- LA TESTIMONIANZA

MODULO LA VALUTAZIONE DELL'ESPERIENZA di SC - 3 ore

OBIETTIVI

- RACCOLGERE LE OSSERVAZIONI DEI VOLONTARI PER UNA VISIONE COSTRUTTIVA DEL PERCORSO

CONTENUTI

- ANALIZZARE DIVERSI ASPETTI DELL'ESPERIENZA DI SERVIZIO CIVILE: RAPPORTO CON L'ENTE, FORMAZIONE, ATTIVITÀ PRATICA ECC.

9° GIORNO

MODULO DI APPROFONDIMENTO - 5 ore

Giornata di approfondimento sia teorico che pratico su argomenti concordati con il gruppo durante la valutazione

35) *Durata*(*)

Il corso di formazione generale dura 42 ore. suddivise in 9 giornate formative.

Durante il corso sono previste, oltre a tutti i moduli presenti nelle *Linee Guida*, 1 ora per la presentazione delle attività di sensibilizzazione congiunta, 5 ore sui temi della mediazione interculturale e 3 ore di valutazione dell'esperienza di formazione generale nel contesto del servizio civile. Una giornata viene inoltre dedicata all'approfondimento di uno o più argomenti trattati precedentemente, sulla base delle particolari esigenze e richieste del gruppo classe. Il percorso formativo si articola in 9 incontri. Ogni incontro dura 4 o 5 ore. Il percorso si realizza nella modalità UNICA TRANCHE e viene erogato entro e non oltre il 180° giorno dall'avvio del progetto.

FORMAZIONE SPECIFICA (RELATIVA AL SINGOLO PROGETTO) DEGLI OPERATORI VOLONTARI

36) *Sede di realizzazione*(*)

- Fondazione Montecatone Onlus 1 e Casa di Accoglienza Anna Guglielmi Via Montecatone n. 37 - Imola (BO)
- Ausl di Bologna Distretto Pianura Est Centro Salute Mentale - Via Garibaldi,6 – Giorgio di Piano (BO)
- Azienda USL di Bologna Distretto Pianura Ovest Centro di Salute Mentale Via Antonio Marzocchi,3 – San Giovanni in Persiceto (BO)
- Azienda Usl di Bologna Sede Polifunzionale Roncati -Via Sant'Isaia,90 – Bologna
- Azienda USL di Bologna Sede Polifunzionale Cimarosa - Via Cimarosa 5/2 -Casalecchio di Reno (BO)
- Azienda USL di Bologna Casa Della Salute di Casalecchio di Reno – Pzza Rita Levi Montalcini 5 Casalecchio di Reno
- Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna -Via Pietro Albertoni, 15 –Bologna
- Città Metropolitana di Bologna via San Felice 25 Bologna
- Città Metropolitana di Bologna via Zamboni 13 Bologna
- Comune di Bologna via Ca' Selvatica 7 Bologna

37) *Modalità di attuazione*(*)

La formazione è effettuata:

- Modulo riconoscimento e valorizzazione delle competenze: in proprio.
- Modulo formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale” sarà realizzato con la metodologia della Formazione a Distanza, utilizzando l'ambiente on line del sistema SELF della Regione Emilia-Romagna.
- Tutti gli altri Moduli di Formazione Specifica saranno trattati in proprio presso gli Enti con formatori degli Enti, sia volontari che professionisti.

38) *Nominativo, dati anagrafici e competenze /esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai singoli moduli^(*)*

dati anagrafici del formatore specifico	Competenze/esperienze specifiche	modulo formazione
GASPERINI CLAUDIA: nata a Imola il 20/02/1962	Legale Rappresentante ed Amministratore di Casa Accoglienza Cooperativa Sociale Anna Guglielmi Onlus dal 1995; nel presente progetto svolge attività di Referente con l'Ospedale MRI per il Progetto "La Vita Indipendente"; attività di Pubbliche Relazioni e rapporti con Enti e Istituzioni Esterne, nonché attività di Formatore nel modulo di Formazione Specialistica	L'Ente Casa Guglielmi La qualità della vita, dei servizi, delle persone
ZANZI ANTONIO: nato a San Clemente (RN) il 26/07/1954	Formatore Senior, Laurea in Scienze Aziendali Management ed Organizzazione; Formatore Accreditato per la Formazione Generale dei Civilisti del SCN; OLP del progetto "Camminiamo insieme: una esperienza di accoglienza e autonomia" (BANDO SCN 2018); Referente del Monitoraggio e della Valutazione in collaborazione col Gruppo di lavoro del Co.Pr.E.S.C., nonché del processo di Selezione dei civilisti e di diffusione e promozione dell'SCU; Formatore attività di Formazione Specialistica nell'ambito del progetto "Camminiamo insieme: una esperienza di accoglienza e autonomia" (BANDO SCN 2018)	L'Ente Casa Guglielmi La qualità della vita, dei servizi, delle persone
CASTELLANA ROSALIA: nata a Palermo il 17/03/1969	Laurea in Psicologia con Diploma di Specializzazione in Psicoterapia Individuale e di Gruppo ad indirizzo Rogersiano. Formatrice Senior	Metodologie Operative La qualità della vita, dei servizi, delle persone Sviluppare una Radio Web ed un percorso di Comunicazione
CORNACCHIONE SERENA nata a Castel San Pietro Terme (BO) il 27/01/1992	Vicepresidente e Segretario Associazione "Solletico APS" Imola, Logopedista e Tutor dell'apprendimento; Formatore per Infermieri, O.S.S. ed altro Personale Sanitario Tecnico (Prevenzione, promozione della Salute e riabilitazione del linguaggio)	La Comunicazione : Sviluppare una Radio Web, un percorso di Diffusione personale.(Abilitazione e riabilitazione del linguaggio, della comunicazione, degli apprendimenti e diglutizione)
LA MARCA CATALDO: nato a Palermo il 04/10/1969	IMQ-Vision 2000 per il SGQ secondo le ISO; Auditors Sistemi di Gestione per la Qualità dal 2015 DNV GL Business Assurance Italia	La qualità della vita, dei servizi, delle persone

	S.R.L. sulla nuova norma UNI EN ISO 9001 versione 2015	
CANIGLIA FILIPPO nato a Casoli (CH) il 28.05.1963	Laurea in Sc. Infermieristiche e Laurea in Sociologia della Salute e degli Stili di Vita indirizzo in Politiche della Salute, Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico e Rapporti con le Associazioni di Volontariato del Policlinico.	Presentazione degli Enti che partecipano al Servizio Civile Nazionale
BAZZOCCHI RAMONA nata a Forlimpopoli (FO) il 12/03/1975	Laurea in SC Infermieristiche, Master in coordinamento delle professioni sanitarie.	Le caratteristiche dell'utenza e dei luoghi /processi di servizio civile
ROSSELLA MORUZZI nata a Bologna il 10/03/1992	Laurea in Sociologia	Immigrazione, Interculturalità, Pari Opportunità
DELLE DONNE PAOLA nata a Salerno il 22/06/1990	Laurea magistrale in Sc della Comunicazione pubblica d'Imprese e Pubblicità	Immigrazione, Interculturalità, Pari Opportunità
MARIA GIOVANNA CAPORALI, nata a Cesena il 01/11/1960	Infermiera, Addetto URP Ospedale di Montecatone	Il lavoro in ospedale: aspetti organizzativi, logistici e di sicurezza
CAPRARA MARIA GABRIELLA nata a Castel San Pietro Terme (BO) il 01/03/1961	Responsabile Assistente sociale ASP Circondario Imolese.	Modulo 1: CHI SIAMO; Modulo 2: GLI SPORTELLI QUALI INTERFACCIA FRA ENTE E CITTADINO; Modulo 3: GLI STRUMENTI DELLA COMUNICAZIONE; Modulo 4: VEICOLARE L'INFORMAZIONE
MELANDRI BARBARA nata a Castel San Pietro Terme (BO) il 11/01/1974	Dipendente dal 01/07/2008 dell'ente ASP CIRCONDARIO IMOLESE con Diploma di Assistente Sociale conseguito il 07/07/1998 presso "Scuola Diretta a Fini Speciali per Assistenti Sociali dell'Università di Bologna"	Modulo 1: CHI SIAMO; Modulo 2: GLI SPORTELLI QUALI INTERFACCIA FRA ENTE E CITTADINO; Modulo 3: GLI STRUMENTI DELLA COMUNICAZIONE; Modulo 4: VEICOLARE L'INFORMAZIONE
COLAMARINO VITO, nato a Noci il 21/02/1981	Persona con disabilità, Esperto Mass Media, Referente Comunicazione Ospedale di Montecatone;	- Sviluppare una Radio Web ed un percorso di Comunicazione - Comunicazione e disabilità - Sviluppare un percorso di Comunicazione: una Radio Web
CONTI GIORGIO, nato a Bologna il 20/03/1967	Giornalista pubblicista, Direttore Editoriale Radio Montecatone Web, Direttore responsabile della rivista "Involo", Segretario generale Ente	- Sviluppare una Radio Web ed un percorso di Comunicazione - Sviluppare un percorso di Comunicazione: una Radio Web - L'Ente e la sua mission Comunicazione e disabilità - Il lavoro in Ospedale: aspetti organizzativi, logistici e di sicurezza - Il Lavoro in Ospedale: attività per l'abilitazione - Gli strumenti della comunicazione
CORSOLINI CLAUDIA, nata a	Giurista specialista in Istituzioni e Tecnice di tutela dei diritti Umani,	- Il lavoro in Ospedale: aspetti organizzativi, logistici e di sicurezza

Milano il 07/08/1966	Coordinator del Programma “Vita Indipendente”, Ospedale di Montecatone;	- Comunicazione e disabilità
MESSUTI ROBERTO, nato a Bologna il 06/10/1961	Educatore, Ospedale di Montecatone	Il lavoro in Ospedale: attività per l’abilitazione
RENZI MASSIMO, nato a Imola (BO) il 26/05/1962	Educatore Professionale presso Ospedale di Montecatone, anni di esperienza come radioamatore e tecnico audio-video	Il lavoro in Ospedale: aspetti organizzativi, logistici e di sicurezza Il Lavoro in ospedale: attività per l’abilitazione
TEOFILO LOREDANA, nata a Cernusco sul Naviglio (MI) il 30/10/1976	Persona con disabilità, Psicologa, Consulente alla pari, Vice Presidente Aus Montecatone;	Il lavoro in Ospedale: aspetti psicologici
VANNINI ROBERTA, nata a Imola il 06/02/1975	Laurea in Fisioterapia e Terapia Occupazionale; esperienza di anni di formazione e lavoro nel settore della Terapia Occupazionale e studio ausili personalizzati; Coordinatrice del Servizio di Terapia Occupazionale dell’ Ospedale di Montecatone	Il lavoro in Ospedale: attività per la riabilitazione
VENTURELLI MAURO, nato a Vignola il 04/07/1955	Persona con disabilità, Segretario Ass. Paraplegici Emilia Romagna, Presidente Comitato Consultivo Misto dell’Ospedale di Montecatone	Il lavoro in Ospedale: aspetti organizzativi, logistici e di sicurezza La consulenza alla pari e la gestione dei conflitti
BIANCO ANNA MARIA ROSARIA nata in Valencia (VENEZUELA) il 04/08/1964	Responsabile Organizzativa della Presidenza della Segreteria “Fondazione Montecatone Onlus”; di cui è dipendente dal 04/02/2015; in possesso del Diploma Analista Contabile conseguito c/o Istituto Rubbiani di Bologna	L’Ente e la sua mission
MANAI GIOVANNA nata a Bologna il 30/03/1963	Laura in Servizio Sociale Responsabile dell’Unità Socio Sanitaria del Distretto Reno Lavino Samoggia AUSL Bologna Responsabile del Servizio Civile per l’AUSL di Bologna	Diritti e doveri dei volontari Presentazione degli Enti che partecipano al Servizio civile Nazionale
LAMBERTINI RITA, nata a Forlì il 07/03/1962	Laurea in Scienze Politiche Educatore Professionale Centro di Salute Mentale Casalecchio di Reno AUSL Bologna	Presentazione dei progetti AUSL Le caratteristiche dell’utenza e dei luoghi /processi di servizio civile
NOCERA MASSIMILIANO, nato a Roma 19/01/1969	Laurea Magistrale Scienze Infermieristiche; Coordinatore Infermieristico Servizio Prevenzione Diagnosi e Cura Ospedale San Salvatore San Giovanni in Persiceto	Presentazione dei progetti AUSL Le caratteristiche dell’utenza e dei luoghi /processi di servizio civile
LANZONI ELISA, nata a Cento (Fe) il 29/01/1972	Diploma di Infermiera; Coordinatore infermieristico di unità assistenziale del Centro di Salute Mentale San Giorgio di Piano (Bo)	Presentazione dei progetti AUSL Le caratteristiche dell’utenza e dei luoghi /processi di servizio civile

ESPOSITO MICHELE, nato a Mugnano di Napoli (Na) il 15/07/1985	Laurea in Scienze Infermieristiche Infermiere Centro Casa	Presentazione dei progetti AUSL L'infezione da HIV
DE GENNARO PATRIZIA, nata a Bologna il 21/02/1967	Operatore Addetto alle Attività Amministrative con esperienza pluriennale nelle attività di accoglienza e informazione all'utenza presso la URP di Ospedale Sant'Orsola Bologna	Le caratteristiche dell'utenza e dei luoghi /processi di servizio civile: il paziente geriatrico
MINGARELLI ALBERTO nato a Bologna il 02/12/1961	Laurea in Pedagogia, Responsabile della Unità Socio Sanitaria, Distretto di San Lazzaro di Savena AUSL di Bologna	Qualità di vita e benessere
<i>A cura degli OLP AUSL Bologna delle Sedi in cui i volontari offrono il servizio</i>		10 ore di percorso di formazione sul campo (AUSL BOLOGNA-AOSP SANT'ORSOLA)

39) *Nominativo, dati anagrafici e competenze specifiche del formatore in riferimento al modulo concernente "formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale"*^(*)

REGIONE EMILIA ROMAGNA : CORSO FAD Sicurezza in ambienti di lavoro ore 8
--

40) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste*^(*)

1) MODULO FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE" - ore 8

Modulo Comune ai co-progettanti

Il modulo di "formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale" sarà realizzato con la metodologia della Formazione a Distanza, utilizzando l'ambiente on line del sistema SELF della Regione Emilia-Romagna.

MODULO RICONOSCIMENTO E VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE E ORIENTAMENTO

POST SC - Modulo Comune ai co-progettanti

Il modulo *Riconoscimento e valorizzazione delle competenze e Orientamento post SC* sarà realizzato in aula in forma coordinata e congiunta e prevede 1 ora di lezione frontale e 3 ore di attività con dinamiche non formali (lavori individuali e di gruppo per l'autovalutazione delle competenze chiave)

40.1 CASA GUGLIELMI (sede : 132889)

- Lezione teorica frontale, supportata da diversi materiali informatici;
- Gruppi di discussione a tema cui il formatore partecipa nel ruolo di facilitatore / moderatore;
- Attività individuale o di gruppo di interesse specifico pertinente al Servizio e che apporti un valore aggiunto al lavoro;
- Partecipazione ad eventi formativi aziendali.

40.2 e 40.3 AUSL BO E AOSP SANT'ORSOLA :sedi 119344, 55839 ,119362 , 55838 , 101164

L'impianto metodologico del progetto formativo prevede di utilizzare la lezione frontale per il 45% delle ore complessive e tecniche di apprendimento non formale per il restante 55%. Per la

parte di formazione frontale vengono coinvolti sia i formatori accreditati degli enti di servizio civile, competenti sul tema indicato, sia esperti esterni e “testimoni privilegiati” che possano arricchire la qualità della lezione, con il supporto di materiale informativo, bibliografie di riferimento, slides e dispense appositamente preparati. Per la parte di formazione non formale i giovani vengono chiamati a partecipare attivamente alla discussione dell’argomento attraverso tecniche di action learning, esercitazioni di gruppo, simulazioni, analisi di caso, discussioni plenarie ed eventuali visite a realtà significative sia per la storia del Servizio Civile, come musei storici, sia per l’“attualità” del Servizio Civile, come le sedi di alcuni particolari progetti.

40.4 FONDAZIONE MONTECATONE ONLUS : sede 74204

La formazione verrà realizzata con:

- Lezioni frontali (compresa partecipazione a momenti seminariali rivolti a persone con disabilità ed operatori del mondo della riabilitazione)
- Lavoro di gruppo
- Lavoro individuale - con l’utilizzo di materiale didattico multimediale creato ad hoc
- Esercitazioni e prove pratiche guidate (con particolare riferimento alla partecipazione ai laboratori ricreativi dell’Ospedale, alle attività sportive paralimpiche, alla guida dei furgoni nonché all’utilizzo delle tecnologie per l’attività radiofonica)
- Simulazione (soprattutto per il caso di diretta radiofonica)

40.5 ASP CIRCONDARIO IMOLESE: (Sede 99231- Sede 99232)

La metodologia è attiva, alterna fasi teoriche a fasi esperienziali (simulate, esercitazioni, discussione di situazioni presentate dai corsisti); nello specifico le tecniche utilizzate nella formazione potranno essere:

- Lezioni frontali con proiezione, ove necessario, di slides, video
- Esercitazioni pratiche con distribuzione di fotocopie sulle quali attuare l'esercitazione e, ove si renda necessario, utilizzo di strumentazione specifici e pc
- Role-playing/simulazioni
- Lavoro di gruppo
- Lavoro con l’ausilio di strumenti interattivi a gruppi e individualmente
- Giochi di gruppo e a coppie, giochi di movimento
- Visione di dvd, filmati
- Ascolto di testimonianze
- Formazione sul campo
- Autoformazione di gruppo con e-learning, con presenza di facilitatore per osservazione delle capacità di autogestione dei ragazzi stessi.

41) Contenuti della formazione^()*

Il MODULO : “Formazione E Informazione Sui Rischi Connessi All’impiego Degli Operatori Volontari In Progetti Di Servizio Civile Universale” - Ore 8 è COMUNE A TUTTI I CO-PROGETTANTI

1) MODULO “FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL’IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE” - ore 8

Il modulo di “formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale” sarà realizzato con la metodologia della Formazione a Distanza, utilizzando l’ambiente on line del sistema SELF della Regione Emilia-Romagna avrà un valore formativo di 8 ore e tratterà i seguenti argomenti:

- la sicurezza e la salute come valore nella normativa attuale

- Introduzione alla valutazione dei rischi
- organi di vigilanza, controllo, assistenza
- rischi per la sicurezza e la salute
- la valutazione dei rischi
- cenni di comunicazione interpersonale in relazione al ruolo partecipativo
- test finale di valutazione del Percorso formativo

MODULI DI FORMAZIONE SPECIFICA A CARICO DI OGNI ENTE

Alcune attività (moduli con i medesimi contenuti) potrebbero essere svolte in modo collegiale tra 2 o più co-progettanti , in base alle competenze e interessi dell'utenza, alle tempistiche di realizzazione della formazione e delle possibilità di spostamento degli utenti.

CASA GUGLIELMI : sede 132889 (ore 60 + 8 = 68)

L'Ente Casa Guglielmi (Docente: Claudia Gasperini- **4 ore**)

- Organigramma e mission aziendali
- Il distretto e territorio; il contesto.

L'Ente Casa Guglielmi (Docente: Claudia Gasperini - 2 ore; Antonio Zanzi 2 ore)= **4 ore**

- L'offerta dei servizi territoriali
- Logistica del servizio
- Modulistica utilizzata

Metodologie operative (Docente Rosalia Castellana **8 ore**)

- La relazione con gli utenti
- Mediazione del conflitto
- Principi metodologici di intervento assistenziale individuale

L'organizzazione e strumenti aziendali (Docente: Antonio Zanzi **4 ore**)

- Le tecnologie
- Organizzazione
- Attività e strumenti
- caratteristiche degli utenti

Sviluppare una Radio Web ed un percorso di Comunicazione (24 ore)

(CON MONTECATONE)

- Tecniche di speakeraggio, tipi di intervista radiofonica, lettura di racconti, poesie, ideazione e creazione di programmi e rubriche (Colamarino Vito, Conti Giorgio, Rosalia Castellana, Serena Cornacchione)
- Uso delle tecniche per la gestione di una Radio Web: metodi di registrazione audio e attrezzature, programmi, palinsesto, "clock", interviste, editing e mix audio; archiviazione e pubblicazione in podcast su sito Internet; uso dei Social Media (Giorgio Conti).

La qualità della vita, dei servizi, delle persone (16 ore)

Con il docente Rosalia Castellana, la Rappresentante Legale dell'Ente Claudia Gasperini, il P.T Cataldo La Marca e l'OLP Antonio Zanzi è prevista la preparazione di un modello riportante le attività che il volontario dovrà eseguire sul campo, con classificazione della competenza acquisita.

L'attività di Formazione Specifica (durata di 16 ore) prevede le seguenti fasi:

- Preparazione di un modello di riferimento
- illustrazione e condivisione attività diretta rivolta al paziente/utente
- illustrazione e condivisione attività indiretta rivolta al paziente/utente
- Classificazione competenze acquisite
- Raccolta delle criticità e loro risoluzione

- Azioni di miglioramento

Risultati attesi e benefici della Formazione Specifica : Imparare come creare un clima armonioso; Imparare a riconoscere il comportamento delle persone; Imparare ad individuare gli aspetti negativi e positivi di se,, Conoscere i modi per una comunicazione efficace e funzionale; Conoscere come prestare ascolto e attenzione all'altro; Imparare l'ascolto attivo; Imparare ad ottenere ascolto e attenzione dagli altri; Individuare i bisogni ed i valori; Sapere come analizzare i Bisogni ed i Valori in modo che tutte le parti in causa si sentano rispettate; Sapere come risolvere gli inevitabili conflitti, il metodo democratico del "Problem Solving".

- CASA DI ACCOGLIENZA ANNA GUGLIELMI SOC. COOP. SOC. ONLUS – Ente Capofila -- codice di accreditamento NZ07621, iscritto all'Albo Regione Emilia Romagna alla classe 4^-
- FONDAZIONE MONTECATONE ONLUS - Ente Co-progettante codice di accreditamento NZ02539 Albo regionale - Regione Emilia Romagna Classe 4^

La formazione di alcuni moduli di Formazione Specifica (relativa al singolo progetto), con i medesimi temi/argomenti e gli stessi formatori, vedrà uniti i giovani, dei 2 Enti Accreditati, in un unico gruppo aula. Ciò permetterà di agire e valorizzare un sistema integrato ove i diversi attori, condividendo la medesima finalità, si impegnano ad agire in maniera coordinata, valorizzando reciprocamente le risorse disponibili.

FONDAZIONE MONTECATONE ONLUS: sede 74204 (ore 60 + 8 = 68)

L'Ente e la sua mission (4 ore)

- conoscenza e assimilazione dell'organizzazione e funzionamento della struttura operativa dell'Ente (Giorgio Conti/Anna Maia Rosaria Bianco)
- lettura condivisa del progetto, per identificare - insieme a ogni volontario che entra in servizio – le azioni di maggiore interesse su cui convogliare l'inserimento guidato (Giorgio Conti/Anna Maria Bianco)

Il lavoro in Ospedale: aspetti organizzativi, logistici e di sicurezza (6 ore)

- Conoscenza delle informazioni necessarie per operare in Ospedale in sicurezza rispetto al rischio biologico, alla gestione delle emergenze cliniche e logistiche (Massimo Renzi)
- Le indagini di soddisfazione dei pazienti (Maria Giovanna Caporali, Mauro Venturelli)
- Utilizzo dei furgoni adattati: guida e gestione della sicurezza della persona in carrozzina (Giorgio Conti)

Il lavoro in Ospedale: aspetti psicologici (4 ore)

- Aspetti psicologici nella realtà della persona con grave disabilità acquisita: il trauma psichico, la risposta all'esperienza traumatica, elementi che favoriscono il processo di adattamento (Loredana Teofilo)
- La relazione di aiuto (Loredana Teofilo)

Il lavoro in Ospedale: attività per la riabilitazione (10 ore)

- La mielolesione: definizione, complicanze, approccio e limiti della riabilitazione (Mauro Venturelli)
- L'utilizzo degli ausili e dei supporti a disposizione delle persone con disabilità (Roberta Vannini)
- Rieducazione attraverso il Gesto Sportivo (Roberta Vannini)

Il lavoro in Ospedale: attività per l'abilitazione (4 ore)

- La Scuola in Ospedale (Massimo Renzi, Roberto Messuti)
- Importanza dei momenti ricreativi, socializzanti e delle uscite (Massimo Renzi, Roberto Messuti)
- Approccio ai pazienti in camera e al pasto (Massimo Renzi, Roberto Messuti)

La consulenza alla pari (4 ore)

- I diritti della persona con disabilità (Claudia Corsolini, Mauro Venturelli)

Comunicazione e disabilità (4 ore)

- Storia del movimento delle persone con disabilità, dalla segregazione alla Vita Indipendente (Claudia Corsolini)
- Linguaggi dell'inclusione: le parole corrette e gli strumenti del giornalismo su carta stampata, della comunicazione su Internet e Social media, campagne di sensibilizzazione (Claudia Corsolini, Vito Colamarino)
- Ricerca di notizie di interesse specifico di una redazione sociale improntata sul tema della disabilità: le fonti, la rivista In Volo (Giorgio Conti, Vito Colamarino)

Sviluppare una Radio Web (24 ore)

- Tecniche di speakeraggio, tipi di intervista radiofonica, lettura di racconti, poesie, ideazione e creazione di programmi e rubriche (Vito Colamarino, Giorgio Conti)
- Uso delle tecniche per la gestione di una Radio Web: metodi di registrazione audio e attrezzature, programmi, palinsesto, "clock", interviste, editing e mix audio; archiviazione e pubblicazione in podcast su sito Internet; uso dei Social Media (Giorgio Conti)

La formazione di alcuni moduli di Formazione Specifica (relativa al singolo progetto), con i medesimi temi/argomenti e gli stessi formatori, vedrà uniti i giovani, degli Enti Accreditati, in un unico gruppo aula. Ciò permetterà di agire e valorizzare un sistema integrato ove i diversi attori, condividendo la medesima finalità, si impegnano ad agire in maniera coordinata, valorizzando reciprocamente le risorse disponibili.

AUSL BOLOGNA - AOSP SANT'ORSOLA MALPIGHI

sedi: 119344,55839,119362,55838,101164 (ore 60 + 8 = 68)

1. **Diritti e doveri dei volontari – durata 4 ore** – docente Giovanna Manai
2. Presentazione del team aziendale del Servizio Civile, presentazione degli Operatori Locali di Progetto, informazioni generali, ruolo dell'Operatore Locale di Progetto, modalità di rapporto con gli enti , modalità di rapporto con gli operatori e i servizi ospitanti – (presente il team e gli OLP);
3. **Presentazione degli Enti che partecipano al Servizio Civile Nazionale:** Azienda UsI di Bologna; Azienda Ospedaliera Sant'Orsola . Ruolo istituzionale degli enti, caratteristiche e funzionamento - **durata 4 ore** – docenti: Giovanna Manai; Filippo Caniglia ;
4. **Presentazione dei progetti AUSL - durata 5 ore** -, Rita Lambertini, Massimiliano Nocera, Elisa Lanzoni e Michele Esposito;
5. **Le caratteristiche dell'utenza e dei luoghi/processi di servizio civile – durata 5 h**, Rita Lambertini; Massimiliano Nocera; Elisa Lanzoni; Ramona Bazzocchi;
6. **Le caratteristiche dell'utenza e dei luoghi/processi di servizio civile:** il paziente geriatrico - **durata 2 ore** - Patrizia De Gennaro –
7. **Qualità di vita e benessere – durata 2 ore** – docente Alberto Mingarelli;
8. **L' infezione da HIV:** prevenzione e trattamento sanitario – **durata 2 ore** – docente Michele Esposito;
9. **Comunicazione con Radio Web – durata 10 ore** – Conti Giorgio, Colaninno Vito;
10. **Formazione per gli interventi di 1 ^ soccorso per non sanitari** - **durata 5 ore** - Matteucci Stefania; Filippo Caniglia
11. **Sviluppare un percorso di Comunicazione : una Radio Web - durata 7h** - Tecniche radiofoniche, lettura di racconti, poesie, ideazione e creazione di programmi e rubriche (Colamarino Vito, Conti Giorgio) - **In collaborazione con Fondazione Montecatone Onlus e Casa Accoglienza Anna Guglielmi ed AOSP S. Orsola Malpighi-**
12. **Immigrazione, Interculturalità, Pari Opportunità** : Il fenomeno migratorio, la mediazione linguistica e culturale, l'associazionismo ed il volontariato nel sistema socio-sanitario Bolognese in ottica di genere, pari opportunità ed interculturalità; - **Durata 4** - Docenti: Moruzzi Rossella, Delle Donne Paola;

13. - percorso di inserimento specifico nelle sedi/processi individuati per il Servizio Civile_
durata 10 ore FORMAZIONE SUL CAMPO

4) ASP CIRCONDARIO IMOLESE Sede 99231- Sede 99232 (ore 60 + 8 = 68)

Modulo 1: CHI SIAMO 8 ore

- Accoglienza, condivisione e conoscenza dei dettagli del progetto di servizio civile
- Il contesto: le figure coinvolte nel progetto, conoscenza l'ente presso cui si svolge il servizio civile
- Il contesto territoriale e la situazione minorile in particolare: il profilo di comunità del N.C.I.
- Cenni base di normativa (La costituzione italiana, TUEL; L.141/90, Privacy,...)
- Essere cittadini attivi e responsabili

Docenti: Maria Gabriella Caprara- Barbara Melandri

Modulo 2: GLI SPORTELLI QUALI INTERFACCIA FRA ENTE E CITTADINO - 19 ore

- Gli Uffici relazione con il pubblico e l'evoluzione a sportelli polifunzionali
- Gli sportelli sociali e gli sportelli immigrati
- Il P.U.A.

Visita ai servizi di cui sopra ed osservazione delle dinamiche e relazione con il pubblico in loco
Per ciascuno di essi vengono sviluppati i seguenti temi: quali servizi offrono al cittadino, quali modalità e quali strumenti è possibile attuare per migliorare l'accoglienza e l'accessibilità ai servizi a favore della cittadinanza, come organizzare eventi ed iniziative
Sono previste visite a diversi sportelli: in comuni grandi, in comuni piccoli, gli sportelli PUA e sociali

Docenti: Maria Gabriella Caprara, Barbara Melandri.

Modulo 3: GLI STRUMENTI DELLA COMUNICAZIONE 18 ore (IN COLLABORAZIONE CON FONDAZIONE MONTECATONE ONLUS e CASA AGGLOMIENZA ANNA GUGLIELMI)

- Relazioni con il pubblico
- Relazioni con il team lavorativo
- La comunicazione quale elemento di qualità del servizio
- La gestione dei conflitti e la negoziazione
- La comunicazione nelle organizzazioni di lavoro, gli attori della comunicazione
- La relazione con l'altro: ascolto ed accoglienza per il superamento delle barriere comunicative
- La comunicazione non verbale, il valore comunicativo delle immagini
- Scoperta di alcuni pregiudizi che scaturiscono dalle nostre generalizzazioni e dagli stereotipi che usiamo comunemente

Docenti: Maria Gabriella Caprara, Barbara Melandri, Giorgio Conti, Vito Colamarino.

Modulo 4: VEICOLARE L'INFORMAZIONE 15 ore (IN COLLABORAZIONE CON FONDAZIONE MONTECATONE ONLUS e CASA AGGLOMIENZA ANNA GUGLIELMI)

- Predisposizione di articolo di stampa
- Volantini e brochure
- Il sito internet istituzionale
- La carta stampata

Docenti: Maria Gabriella Caprara, Barbara Melandri, Giorgio Conti, Antonio Zanzi, Serena Cornacchione

42) *Durata*^(*)

La Formazione Specifica avrà la durata di 68 ore per ogni Ente Co-progettante

Le ore di formazione specifica saranno espletate nella seguente modalità:

- il 70% delle ore previste entro 90gg dall'avvio del progetto e il restante 30% entro e non oltre il

270 giorno dall'avvio del progetto. Il modulo relativo alla formazione e informazione sui rischi connessi all'impegno dei volontari in progetti di servizio civile sarà erogato entro il 90° giorno dall'avvio del progetto.

ALTRI ELEMENTI DELLA FORMAZIONE

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

MONITORAGGIO DI PROGETTO DELLA DELLA FORMAZIONE SPECIFICA

Il piano predisposto per la **rilevazione periodica** dell'andamento delle attività previste dal progetto si focalizza da un lato sul reale apprendimento di nuove conoscenze e competenze ,nonché sulla crescita individuale dei volontari , dall'altro si impronterà molto sul loro coinvolgimento materiale ed in particolare emotivo nel progetto tenuto conto del contesto dell'area di intervento entro il quale si realizza il progetto: il personale coinvolto all'addestramento dei volontari di SC rimane a continuo contatto coi medesimi, mantenendo un controllo costante sul singolo soggetto, ma, in considerazione dell'esperienza maturata nel campo si sono individuate alcune tipologie di monitoraggio più specifico.

In particolare si darà molta rilevanza all'incentivare la partecipazione dei giovani incoraggiandoli a raccogliere continuamente "**prove**" di ciò che stanno imparando nel percorso, sotto la forma di "appunti" riportandoli in **diario motivazionale**: commenti personali su incontri, colloqui , informazioni , foto di luoghi o persone, sulla formazione e la modalità di erogazione, sui propri interlocutori, in modo da poter rilevare immediatamente domande o perplessità da riportare a tutors/ coordinatori / accompagnatori /docenti o chiunque ritengano in grado di soddisfare l'esigenza insorta affrontando immediatamente situazioni problematiche o meno, costruendo e verificando ipotesi, individuando le fonti e le risorse adeguate, raccogliendo e valutando i dati, proponendo soluzioni utilizzando, secondo il tipo di problema, contenuti e metodi delle diverse discipline; sul diario si può scrivere in modo **libero, aperto e descrittivo, senza** caselle da riempire che costringano a valutazioni meno soggettive, elaborando argomentazioni coerenti, collegamenti e relazioni tra fenomeni, eventi e concetti, anche appartenenti a diversi ambiti disciplinari e lontani nello spazio e nel tempo, cogliendone la natura sistemica, individuando analogie e differenze, coerenze ed incoerenze, cause ed effetti e la loro natura probabilistica; permettendo di organizzare il proprio apprendimento, individuando, scegliendo ed utilizzando varie fonti e varie modalità di informazione e di formazione (formale, non formale ed informale), anche in funzione dei tempi disponibili, delle proprie strategie e del proprio metodo di studio e di lavoro individuale.

Il confronto immediato col "risolutore" diventa propositivo e stimolante: permette di **individuare collegamenti e relazioni**, di acquisire ed interpretare criticamente l'informazione ricevuta nei diversi ambiti ed attraverso diversi strumenti comunicativi, valutandone l'attendibilità e l'utilità, distinguendo fatti e opinioni; aiuta ad inserirsi in modo attivo e consapevole nella vita sociale e far valere al suo interno i propri diritti e bisogni, riconoscendo al contempo quelli altrui, le opportunità comuni, i limiti, le regole, le responsabilità, **in altri termini imparare a risolvere i problemi**.

Anche in considerazione delle macroaree di intervento individuate, mensilmente si terrà un breve **focus group** in cui si capisce come dare un ordine alla **descrizione individuale** iniziando **a condividere** in gruppo , **collaborare e partecipare**: interagire in gruppo, comprendendo i diversi punti di vista, valorizzando le proprie e le altrui capacità, gestendo la conflittualità, contribuendo all'apprendimento comune ed alla realizzazione delle attività collettive, nel riconoscimento dei diritti fondamentali degli altri, tramite scambi e riflessioni sulle esperienze vissute, con un approfondimento sulle conoscenze e competenze necessarie per svolgere le

attività previste dal progetto.

Mentre trimestralmente verranno effettuati incontri più approfonditi con interviste e somministrazione di questionari in modo da rilevare quantitativamente le competenze acquisite e la qualità delle attività attraverso la **rielaborazione dei contenuti emersi nelle discussioni**, facendo emergere i temi principali, la gamma delle opinioni evidenziate, il grado di condivisione ecc.

Il tutto sarà quindi riportato in una relazione che porterà alla Valutazione finale.

In consuntivo le attività di monitoraggio saranno realizzate con le seguenti modalità:

- Elaborazione di un diario personale
- Focus group mensile
- Discussione trimestrale e verifica con il gruppo lavoro
- Esercitazioni e Simulazioni, Somministrazione di questionari, Interviste
- Affiancamento continuo
- Valutazione finale

IL MONITORAGGIO DI PROGETTO DEL PERCORSO DI FORMAZIONE GENERALE dei volontari di servizio civile intende essere strumento per valutare la qualità e l'efficacia del progetto formativo, al fine di evidenziarne gli elementi di criticità e i punti di forza.

Ecco in dettaglio il percorso di monitoraggio della formazione generale, che si iscrive all'interno del percorso di accompagnamento al monitoraggio del Copresc:

- Incontro di monitoraggio iniziale: prima dell'avvio dei corsi viene organizzato un incontro di programmazione del tavolo di lavoro dei formatori ed esperti degli enti per definire modalità di attuazione e coordinare gli interventi.
- Incontro di monitoraggio finale: riunione in plenaria per valutare e riprogettare il percorso di formazione generale alla luce di tutti i contributi raccolti.

A queste attività si aggiungono ulteriori strumenti di valutazione:

- Il punto di vista dei volontari: in ogni corso, con il supporto di un esperto, i volontari si confrontano per analizzare il percorso di formazione generale, il rapporto con l'ente e le attività svolte all'interno del Modulo formativo sulla Valutazione dell'esperienza di Servizio Civile.
- Il punto di vista degli enti: il Referente dei volontari, in collaborazione con l'esperto del monitoraggio, inserisce osservazioni sul percorso di formazione generale nel report finale del piano di monitoraggio interno del progetto.
- Eventuale Tutor d'aula, qualora sia presente, questa figura permette di approfondire tre aspetti del monitoraggio, in quanto può:
 - osservare le dinamiche relazionali e il clima d'aula all'interno del gruppo classe;
 - curare il processo di valutazione, attraverso la distribuzione, spiegazione, raccolta di apposite schede di valutazione giornaliera.
 - Redigere un report finale, volto in particolare ad evidenziare le criticità e le positività emerse dal lavoro, nonché delle proposte di possibili miglioramenti.

Il Co.Pr.E.S.C. raccoglie tutti i contributi che possono essere utilizzati per l'elaborazione della mappa del valore.

Imola, 19/08/2019

Il Responsabile legale dell'ente /CLAUDIA GASPERINI

Il Responsabile del Servizio civile nazionale dell'ente /

Il Coordinatore responsabile del Servizio civile universale dell'ente