



SCHEMA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO: "PERCORSI PER CONOSCERE, ASCOLTARE ED ACCOGLIERE"**SETTORE e AREA DI INTERVENTO.**

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

DURATA DEL PROGETTO:

mesi 12

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

*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'obiettivo 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 disposizioni 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 ospite 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**

trasferita, 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 componenti 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 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) aumentare 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 essenziali (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

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

➤ CASA GUGLIELMI ([sede 132889](#))

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.

Le attività che i volontari sono chiamati a svolgere in autonomia, nel rispetto delle indicazioni ricevute dal personale in dettaglio consistono in:

- Attività di supporto/accompagnamento negli spostamenti del paziente/utente in day hospital
- Accompagnamento, del paziente/utente in day hospital anche in ambiente esterno (es. In giardino...) alla struttura o per accedere ad altri servizi offerti sul territorio imolese
- Intrattenimento attraverso gioco delle carte o simili, lettura (con eventuale reperimento) di giornali, compagnia, assistenza allo studio per figli di degenti o pazienti in day hospital
- Attività di informazione (divulgazione dépliant, volantini...)
- Attività di "service" per disbrigo, prenotazioni, ritiro di semplici pratiche
- Supporto all'ufficio mediazione
- Fornire dépliant e informazioni di attività/servizi di uso comune
- Attività di supporto pre-dimissione come accompagnatore di famigliari e di informazioni di carattere generale in riferimento all'utenza esterna, quali:
 - Supporto nell'organizzazione di viaggi
 - Consultazione dei siti di informazione a supporto dell'utilizzo di servizi di trasporto pubblico o per ricerca di documentazione di qualsiasi natura
 - Organizzazione di spedizione e/o ricezione di materiale o bagagli
 - Ricerca di servizi di noleggio auto o ausili per l'autonomia
 - Ricerca di strutture ricettive in prossimità di strutture sanitarie in caso di trasferimento del paziente ad altra struttura lontana dal territorio di provenienza
 - Ricerca materiale informativo su richieste specifiche dell'ospite
 - Attività che già svolge l'ufficio accoglienza di MRI tramite operatori e per le quali non prevede l'ausilio di volontari.
- Fornire informazioni sui servizi esterni, sia pubblici che non, quali ad esempio il servizio trasporto, assistenza domiciliare, associazioni di volontariato, ecc..

➤ 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 rapportheranno 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](#)

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

➤ **ASP Circondario Imolese : [Sede 99231 \(Medicina\)](#) - [Sede 99232 \(Imola\)](#)**

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

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO:**Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto, senza vitto e alloggio. 19**

N.	Sede di attuazione del Progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto		
						Cognome e Nome	Data di nascita	C.F.
1	CASA DI ACCOGLIENZA ANNA GUGLIELMI SOC.COOP.ONLUS	IMOLA (BO)	VIA MONTECATONE 37 40026 (INTERNO-C)	132889	4	TOZZOLA SARA	01/03/1985	TZZSRA85C41C265R
2	Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna Policlinico S.Orsola-Malpighi URP	BOLOGNA (BO)	VIA PIETRO ALBERTONI 15 40138 (PALAZZINA-3, PIANO:0)	101164	4	De Gennaro Patrizia	21/02/1967	DGNPRZ67B61A944N
3	ASP MEDICINA	MEDICINA (BO)	VIA AURELIO SAFFI 73 40059	99231	1	Melandri Barbara	11/01/1974	MLNBBR74A51C265Q
4	ASP IMOLA	IMOLA (BO)	VIALE D'AGOSTINO 2/A 40026	99232	1	CAMAGGI CHIARA	19/05/1978	CMGCHR78E59C265Y
5	FONDAZIONE MONTECATONE ONLUS 1	IMOLA (BO)	VIA MONTECATONE 37 40026	74204	3	CONTI GIORGIO	20/03/1967	CNTGRG67C20A944M
6	AZIENDA USL DI BOLOGNA SEDE POLIFUNZIONALE RONCATI	BOLOGNA (BO)	VIA SANT'ISAIA 90 40123	55838	1	Venturi Maria Bona	13/01/1956	VNTMBN56A53A944Y
7	AZIENDA USL DI BOLOGNA - DISTRETTO DI CASALECCHIO DI RENO SEDE POLIFUNZIONALE	CASALECCHIO DI RENO (BO)	VIA DOMENICO CIMAROSA 5/2 40033	55839	1	LAMBERTINI RITA	07/03/1962	LMBRTI62C47D704X
8	AUSL DI BOLOGNA DISTRETTO PIANURA EST - CENTRO SALUTE MENTALE	SAN GIORGIO DI PIANO (BO)	VIA GARIBALDI 6 40016 (PALAZZINA:INDIP)	119344	2	Lanzoni Elisa	29/01/1972	LNZLSE72A69C469W
9	AUSL DI BOLOGNA DISTRETTO PIANURA OVEST CENTRO SALUTE MENTALE	SAN GIOVANNI IN PERSICETO (BO)	VIA ANTONIO MARZOCCHI 3 40017 (PALAZZINA:INDIP)	119362	2	Nocera Massimiliano	19/01/1969	NCRMSM69A19H501D

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI

Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari: 25

Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari: 5

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'O.L.P.

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'O.L.P. 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.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

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

-COMPETENZE PERSONALI

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

-COMPETENZE RELAZIONALI

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

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

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

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.

-CAPACITÀ E COMPETENZE COMUNICATIVE E LINGUISTICHE

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

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 i 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.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI (Non inseriti)

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI

Ai volontari inseriti nel progetto verrà rilasciato un **attestato specifico** da parte del *CPIA Metropolitan 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 SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI.

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 Usl 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**

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 specifico: 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 AGGLOMERAZIONE 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 AGGLOMERAZIONE 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

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.