

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

ENTE

1) Ente proponente il progetto:

Azienda USL Ferrara (NZ01954 – albo regionale – classe seconda) – Via Cassoli n. 30 – Ferrara – Tel. 0532/235111 – www.ausl.fe.it

L'Azienda USL di Ferrara ha personalità giuridica pubblica, autonomia economica, finanziaria, gestionale, patrimoniale e organizzativa. E' indirizzata alla erogazione di servizi sanitari e socio-assistenziali ad elevata integrazione sanitaria in conformità ai livelli essenziali e uniformi di assistenza previsti dal Piano Sanitario Nazionale e dalle leggi regionali locali. L'Azienda concorre alla formazione dei Piani per la salute e provvede alla realizzazione degli obiettivi indicati.

Ha come territorio di competenza la Provincia di Ferrara il cui territorio è suddiviso in 26 Comuni organizzati in 3 Distretti: Ovest, Centro Nord e Sud Est.

Il progetto di servizio civile volontario di seguito rappresentato fa riferimento ai territorio del Distretto Ovest e del Distretto Sud Est.

2) Codice di accreditamento: NZ01954

| |
|---------|
| NZ01954 |
|---------|

3) Albo e classe di iscrizione:

| |
|----------------------------|
| Regionale – Emilia Romagna |
|----------------------------|

| |
|---|
| 2 |
|---|

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) Titolo del progetto: PASSO DOPO PASSO 2017

5) Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica:

Settore: assistenza - **area di intervento:** A 08 Pazienti /Utenti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti (prevalente). Anziani/utenti parzialmente o totalmente non autosufficienti codice 01

6) Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori

misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:

I distretti Ovest e Sud Est.

Distretto Ovest:

Il grafico mostra i comuni compresi nell' ambito territoriale dei Distretto, indicando le strutture sanitarie presenti sul territorio distrettuale:

- il Presidio Ospedaliero;
- i Servizi Territoriali:
 Consultori pediatrici e familiari, i Nuclei di Cure Primarie, i Poliambulatori, i Servizi per le Dipendenze Patologiche, i Servizi Assistenziali Socio-Sanitari Integrati (S.A.S.S.I.), i Centri Diurni per Anziani (C.D.), il Centro di Salute Mentale (C.S.M.), il Gruppo Appartamento della Salute Mentale
- le altre residenze sanitarie, quali le Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.), le Case Protette (C.P.).

Tab 1 i servizi sanitari del distretto Ovest:



Distretto Sud Est

Ambito territoriale e Servizi del Distretto

L'immagine mostra i Comuni compresi nell'ambito territoriale del Distretto, nel quale sono presenti le seguenti strutture sanitarie:

- i Presidi Ospedalieri di Lagosanto e Argenta
- i Servizi territoriali: Consultori pediatrici e familiari, i Nucleo di Cure Primarie, i poliambulatori, i Servizi per le Dipendenze Patologiche, i Servizi Assistenziali Socio Sanitari Integrati, i Centri diurni per

anziani, il Centro di Salute Mentale, diversi Gruppi appartamento della salute mentale, Servizio Assistenza Domiciliare, Servizio di Diabetologia Territoriale

- le strutture territoriali: Hospice di Codigoro, Case della Salute di Portomaggiore e Codigoro, OS.CO di Comacchio. Le residenze Socio sanitarie quali: le Residenze CRA (ex RSA), le Case Protette

Tab 2 i servizi sanitari del distretto Sud Est



Distribuzione territoriale della popolazione

La popolazione residente nella provincia di Ferrara al 1 gennaio 2017 ammonta a 348.362 abitanti, in lieve calo rispetto agli anni precedenti. Solo 4 Comuni fungono da poli di attrazione per il 60% della popolazione ferrarese (Ferrara, Cento, Comacchio e Argenta). Il restante 40% degli abitanti è

distribuito su un ampio territorio con differenze di densità demografica di quasi 20 volte, si va infatti dai 551,91 abitanti/kmq di Cento ai 27,50 abitanti/kmq di Jolanda di Savoia.

Popolazione del distretto ovest 77.485 abitanti , comuni di Cento, Bondeno, Mirabello, Poggio Renatico, S. Agostino e Vigarano Mainarda

Popolazione del distretto sud est 100.266 abitanti , comuni di Argenta, Codigoro, Comacchio, Ligosanto, Mesola, Ostellato, Portomaggiore Goro Fiscaglia.

Composizione per età

La composizione per età di una popolazione è il determinante più importante delle condizioni di salute, della conseguente domanda espressa di servizi sanitari e dei costi sanitari risultanti. Per questo la conoscenza della struttura per età della popolazione consente di prevedere con una buona approssimazione l'entità della spesa sanitaria. L'età media dei residenti è maggiore di quasi 3 anni rispetto all'età media in regione. Questa caratteristica è dovuta alla concomitante presenza nella provincia di Ferrara di un'alta percentuale di over 65 (26,8%), tra le più alte in Italia, e di una bassissima percentuale di under 15 (11,2%), la più bassa in Italia. La composizione delle famiglie ferraresi evidenzia una dimensione media pari a 2,17 quasi in linea con quella regionale pari a 2,22 unità.

Struttura per età nei 3 distretti sanitari (2013), Dati ISTAT.

| | 0-14 | 15-39 | 40-64 | >65 | Totale | 0-14 | 15-39 | 40-64 | >65 | I.V. |
|--------------------|--------|--------|---------|--------|---------|------|-------|-------|------|-------|
| Sud-Est | 10.698 | 23.344 | 38.795 | 27.711 | 100.548 | 10,6 | 23,2 | 38,6 | 27,6 | 259,0 |
| Centro-Nord | 18.214 | 39.613 | 68.045 | 49.723 | 175.595 | 10,4 | 22,6 | 38,8 | 28,3 | 273,0 |
| Ovest | 10.844 | 19.754 | 29.577 | 18.355 | 78.530 | 13,8 | 25,2 | 37,7 | 23,4 | 169,3 |
| Provincia | 39.756 | 82.711 | 136.417 | 95.789 | 354.673 | 11,2 | 23,3 | 38,5 | 27,0 | 240,9 |

Indice di invecchiamento della popolazione. Anno 2015

| | Età >= 65 | Età >= 75 | Età >= 85 |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|
| FERRARA | 27.0 | 14.3 | 4,2 |
| TOTALE REGIONALE | 23.4 | 12.4 | 3,9 |

*L'indice fornisce indicazioni sulla quota di over 65/over75/over 85 sul totale della popolazione.

La popolazione anziana.

Il bisogno di mantenere gli anziani in salute, di migliorarne lo stato di benessere psico-fisico, di facilitare il loro accesso a servizi che possono rallentare l'insorgenza di malattie sia un bisogno di tutta la collettività e sulla risposta che viene data a tale bisogno si misura la civiltà e il benessere dell'intera società. Favorire un invecchiamento sano significa, da un lato, promuovere la salute lungo tutto l'arco della vita in modo da prevenire i problemi di salute e le disabilità fin dalla più giovane età e, dall'altro, combattere le disparità a livello di salute derivanti da fattori sociali, economici e ambientali.

L'Unione europea ha proclamato il 2012 "Anno europeo dell'invecchiamento attivo e della solidarietà tra generazioni", con l'obiettivo di valorizzare il contributo degli anziani alla società e favorire un invecchiamento sano e attivo per avere di più e non certo di meno - dalla vita quando si va su con gli anni, sia sul lavoro, che a casa, che

all'interno della propria comunità locale. I vantaggi non sono soltanto individuali, ma riguardano la società nel suo complesso.

La popolazione anziana consuma più del 50% delle risorse del servizio sanitario e oltre il 45% di quelle del servizio sociale.

L'allungarsi della durata della vita fa sì che la popolazione anziana si vada sempre più differenziando, tanto da poter distinguere i "giovani anziani" (vicini alla soglia dei 65 anni) dai "grandi anziani" (ultra 80enni).

La speranza di vita alla nascita per i maschi è di circa 79 anni, mentre per le femmine è di quasi 84 anni.

La fragilità e l'impovertimento delle reti familiari a supporto della popolazione anziana, si avverte maggiormente nel contesto ospedaliero dove i pazienti anziani ricoverati risultano spesso appartenere a famiglie monoparentali o non adeguatamente supportati dai familiari e "vivono" il periodo di ricovero con estrema difficoltà. Difficoltà che si acuisce ancor più al momento della dimissione: passaggio da una condizione di tutela e vigilanza presente nella struttura ospedaliera a prospettive di insicurezza nella fase di rientro a domicilio.

In questo senso l'importanza di una informazione puntuale ed esaustiva sui servizi che possono accompagnare, o meglio agevolare, la gestione del paziente anziano in condizione di vulnerabilità, diventa quanto mai evidente.

E' questa dunque la criticità nella quale, col progetto di servizio civile ci si intende inserire: aumento della circolarità delle informazioni riguardanti la fruibilità dei servizi socio sanitari presenti nel presidio e sul territorio.

Il distretto Ovest, rispetto agli altri distretti, presenta la percentuale più alta di popolazione inferiore ai 40 anni (39,7% rispetto al 33,3% del Centro Nord e 34,0% del Sud Est) e di conseguenza anche il più basso indice di vecchiaia (165,4 individui con 65 anni o più ogni 100 individui in età 0-14 anni).

Gli stranieri residenti

Il progressivo radicamento dei cittadini stranieri comporta ricadute rilevanti in termini di integrazione. Le politiche di governo dei territori non possono prescindere dalle caratterizzazioni determinate dalla distribuzione e concentrazione delle diverse comunità nazionali e dai conseguenti riflessi sull'accesso della popolazione straniera al sistema del welfare locale. La Regione Emilia-Romagna è caratterizzata da flussi migratori tra i più alti a livello nazionale: sono poco più di 500.000 gli stranieri residenti nel territorio regionale e rappresentano il 12% dei residenti equamente distribuiti per sesso (12,3 femmine e 11,7 maschi).

Il distretto ovest ha una popolazione di 7.532 stranieri residenti con una percentuale provinciale dell'8,06% ed una percentuale sulla popolazione residente del 10,29%

Il distretto sud est ha una popolazione di 7268 stranieri residenti con una percentuale provinciale del 7,25% ed una percentuale sulla popolazione residente del 13% con un picco massimo del comune di Portomaggiore pari al 13%.

Le sedi del progetto.

Nel Distretto Ovest dell'Ausl di Ferrara, il progetto "Passo dopo passo 2017" si svolgerà all'interno della struttura ospedaliera "SS. Annunziata" di Cento, in particolare modo nella Piastra medica, nella Piastra Chirurgica e nell'area dell'emergenza.

All'interno della medesima struttura è altresì collocato l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Distretto di Cento e i Punti informativi ai quali compete l'accoglienza, l'informazione, e la tutela del cittadino.

Complessivamente il sistema ospedaliero dell'ospedale di Cento è dotato di 157 posti letto di cui 145 di ricovero ordinario e 12 di ricovero in regime di Day Hospital, suddivisi in 11 discipline.

A livello trasversale dell'Azienda USL Ferrara sono presenti nell'U.O. Comunicazione, Accredimento e Rischio Clinico, Ricerca e Innovazione, gli Uffici Relazioni con il Pubblico Piastra Medica

Comprende i reparti di Cardiologia, Medicina Interna e Lungodegenza.

Cardiologia

L'Unità Operativa è situata al 2° piano dell'ospedale di Cento.

Il reparto è dotato di 4 letti di UTIC, 11 letti di degenza ordinaria e 1 letto di Day Hospital.

Medicina Interna

L'Unità Operativa è suddivisa in tre sezioni Medicina A, B e C situate al 2° piano dell'ospedale di Cento,

Il Reparto di Degenza è dotato di 55 posti letto di degenza ordinaria

M.O. di Lungodegenza

Il Modulo Organizzativo è situato al 2° piano dell'ospedale di Cento

Il reparto è dotato di 28 posti letto di degenza ordinaria.

Piastra Chirurgica

L'Unità Operativa chirurgica, oggi definita "piastra chirurgica" è situata al primo piano dell'ospedale di Cento. Il reparto è dotato di 38 posti letto di degenza ordinaria condivisi fra le UU.OO. di Urologia, Chirurgia ed Ortopedia.

OSPEDALE DI CENTO

STATISTICA DEGENZE OSPEDALIERE PERIODO DAL 01/01/2016 AL 31/12/2016

| AREA MEDICA | Giornate | Numero Posti | Indice | Durata media | Media entrati |
|-------------|----------|--------------|--------|--------------|---------------|
|-------------|----------|--------------|--------|--------------|---------------|

| | Degenza | Letto Disponibili | Occupazione Posti Letto | degenza | giornaliera |
|------------------------|--------------|-------------------|-------------------------|---------|-------------|
| Medicina | 19407 | 55 | 96,67 | 11,26 | 4,56 |
| Cardiologia | 3193 | 12 | 79,53 | 4,31 | 2,00 |
| LPA | | 28 | 99 | 21,28 | 1,21 |
| Totali | 32558 | 95 | | | |
| AREA CHIRURGICA | | | | | |
| Chirurgia | 3841 | 15 | | 4,83 | 2,16 |
| Ortopedia | 3693 | 15 | | 7,40 | 1,34 |
| Urologia | 2190 | 8 | | 4,90 | 1,21 |
| Totali | 9724 | 38 | | | |

Nel distretto Sud Est il progetto si svolgerà all'interno dell'ospedale Mazzolani vandini di Argenta. In particolare i volontari opereranno nell'area dedicata al centro servizi alla persona (area accoglienza, ascolto e prenotazione visite, consegna referti ecc..) e nelle piastre di degenza.

Piastra Medica

Comprende i reparti di Medicina Interna, Lungodegenza e Lungodegenza Riabilitativa, oltre al servizio di day hospital riabilitativo e al day service oncologico

Medicina Interna: è suddivisa in 2 sezioni A - B situate al primo piano dell'Ospedale; il reparto è dotato di 27 posti letto

M.O. di Lungodegenza e Lungodegenza Riabilitativa: è situato al piano terra dell'Ospedale ed è dotato di 27 posti letto

Piastra Chirurgica

Comprende i reparti di Chirurgia Generale e di Ortopedia, è situata al piano terra della struttura ospedaliera ed è dotata di 18 posti letto. Alla Piastra Chirurgica fa riferimento anche il servizio di day surgery, dotato di 6 posti letto, nel quale sono presenti le discipline di chirurgia generale, ortopedia, ginecologia, odontoiatria, chirurgia plastica e chirurgia vascolare (programmata a breve anche l'attività di oculistica).

Sono presenti inoltre nella struttura il Servizio di Pronto Soccorso, il Poliambulatorio, il Servizio di Radiologia e Risonanza Magnetica, il Centro Prelievi

All'interno della medesima struttura è altresì collocato 'Ufficio Relazioni con il Pubblico' i punti informativi servizi ai quali compete l'accoglienza, l'informazione, e la tutela del cittadino.

E' inoltre presente un centro servizi.

OSPEDALE DI ARGENTA

STATISTICA DEGENZE OSPEDALIERE PERIODO 1/1/2016 - 31/12/2016

| REPARTO | Giornate Degenza | Numero p.letto disponibili | Indice Occupazione posti letto | Durata media degenza | Media entrati giornaliera |
|----------|------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------|---------------------------|
| MEDICINA | 12299 | 37 | 91,66 | 10,18 | 3,31 |
| L.P.A. | 9659 | 30 | 92,66 | 30,75 | 1,31 |

| | | | | | |
|-------------|-------|-----|-------|-------|------|
| CHIRURGIA | 729 | 11 | 28,99 | 4,84 | 0,40 |
| ORTOPEDIA | 4435 | 14 | 89,16 | 9,20 | 1,17 |
| PSICHIATRIA | 5149 | 15 | 93,79 | 10,12 | 1,54 |
| Totale | 32271 | 108 | | | |

Per quanto riguarda l'area ospedaliera, il progetto prevede che i volontari del servizio civile presenti nei reparti di degenza, svolgano la funzione di "facilitatori" rispetto alla fruibilità dei percorsi di accesso ai servizi (centro prelievi, ambulatori di specialistica, farmacia ospedaliera), fornendo nella fase della pre-dimissione, ai pazienti e ai familiari, tutte le informazioni utili per fruire correttamente e nella maniera più spedita possibile, dei diversi attori e servizi che concorrono alla sua salute (ospedale, servizi sanitari, servizi amministrativi, MMG. Ecc.) .

I volontari, durante il periodo del ricovero ospedaliero collaboreranno con il paziente nel disbrigo delle attività di aiuto alla persona nella gestione dei bisogni della vita quotidiana (alimentazione, dove possibile; cura della persona, ecc...).

Svolgeranno, infine, attività di compagnia/intrattenimento nelle sale d'attesa degli ambulatori e dei reparti di degenza.

Sarà predisposto un questionario di gradimento in collaborazione con L'URP per rilevare l'efficacia delle informazioni che il volontario fornisce rispetto ai percorsi relativi al progetto prevedendo di raccogliere un numero di questionari pari al 5% del totale dei pazienti ricoverati nell'anno.

La valutazione positiva dell'75% degli intervistati sarà considerata la soglia minima da raggiungere per considerare soddisfacente l'esperienza progettuale. In caso contrario saranno apportati le debite correzioni. Area Comunicazione

L'URP è il servizio dell'Azienda Usl che ha il compito di facilitare la comunicazione tra l'Azienda sanitaria e i cittadini. Ad esso 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.

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

- l'area dell'informazione e della prestazione: comunicazione esterna, attività di informazione su disposizioni normative e sui servizi offerti dall'Azienda USL, garantire l'esercizio dei diritti di accesso, la partecipazione, promuovere informazioni su temi di interesse generale.
- l'area dell'ascolto e della verifica: attuazione dei processi di verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti, attraverso l'ascolto e indagini di customer satisfaction.
- l'area dell'organizzazione: promozione di sistemi di interconnessione telematica, coordinamento delle reti civiche, sviluppo della comunicazione intraistituzionale e interistituzionale.

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 e gli operatori sui servizi presenti nell'Azienda USL di Ferrara (consultori, uffici, sportelli, ecc.), sui percorsi (come fare per...), sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni (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 delle sedi territoriali provvedono a dare immediata risposta al cittadino per le segnalazioni che si presentano di facile soluzione. Per quelle più complesse si predispongono attività istruttorie.
- l'URP mantiene un canale di comunicazione e di collaborazione con i Comitati Consultivi Misti, che rappresentano le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

- acquisire la volontà dei cittadini per la [DONAZIONE DI ORGANI E TESSUTI](#); i referenti degli Uffici Relazioni con il Pubblico dei diversi Distretti sono il punto di riferimento per la raccolta delle dichiarazioni di volontà e per le informazioni ad essa connesse.
- abilitare al [Fascicolo Sanitario Elettronico](#) i cittadini che ne facciano richiesta
- garantire informazioni precise ai cittadini per l'accesso ai servizi, attraverso la revisione e l'implementazione della cartellonistica 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 distrettuali si occupano di: front office con i cittadini, ovvero accoglienza e ascolto delle loro richieste, attraverso l'utilizzo dei seguenti canali: contatto diretto, e-mail, telefono, fax, lettera, modulo in line; back office finalizzato alla gestione delle segnalazioni dei cittadini e loro rappresentanti, sia in ambito aziendale, che in ambito regionale attraverso il sistema informativo di gestione delle segnalazioni. Fascicolo Sanitario Elettronico

Gli URP sono sede di riconoscimento de visu per l'attivazione del Fascicolo Sanitario Elettronico.

Il cittadino che intende accedere ai servizi del Progetto Sole Sanità on line dopo essersi preregistrato sul sito www.progetto-sole.it, si mette in contatto con l'URP competente territorialmente, dove concorda un appuntamento per completare il percorso di abilitazione.

Di seguito si riportano i dati di attività a contatto diretto con i cittadini:

Tabella n. 2

| Attività | gennaio-dicembre | 2015 | 2016 |
|--|------------------|-------|-------|
| Attività di front office con i cittadini | | 40783 | 43060 |
| Abilitazioni Fascicolo Sanitario Elettronico - CUP WEB | | 3749 | 4450 |
| Attività di back office finalizzata alla gestione delle segnalazioni | | 878 | 793 |
| Totale | | 45410 | 48303 |

Tabella n. 3 Dati di attività di back office - gestione delle segnalazioni

Data di presentazione dal 01/01/2016 al 31/12/2016

| Ausl Ferrara | Elogi | Impropri | Reclami | Rilievi | Suggerimenti | Totale attività |
|-------------------------|-------|----------|---------|---------|--------------|-----------------|
| Urp Ospedale di Cento | 98 | 1 | 74 | 23 | 2 | 198 |
| Urp Ospedale di Argenta | 85 | 2 | 59 | 21 | 2 | 170 |

Per quanto riguarda l'area della comunicazione / Urp intesa come strumento di facilitazione per ottenere informazioni , orientamento all'utilizzo dei servizi da parte destinatari/fruitori ,il progetto prevede quindi che i volontari di servizio civile svolgano la funzione di facilitatori spiegando il funzionamento delle attrezzature informatiche in uso presso i servizi (centro prelievi, ambulatori di specialistica), si propone inoltre di avvicinare i destinatari/fruitori dei servizi alla conoscenza del FSE Fascicolo Sanitario Elettronico quale strumento informatico che funge da collettore della documentazione sanitaria di ogni cittadino, attraverso una piattaforma informatica che consente la circolarità delle "informazioni sanitarie "in esso contenute tra i diversi attori che concorrono alla sua implementazione(cittadino , servizi sanitari, MMG).

I volontari in servizio civile, debitamente formati, rivestiranno il ruolo di facilitatori per i cittadini, a sostegno dell'uso delle nuove tecnologie nella sede dei servizi (pagamento ticket, prenotazione prestazioni allo sportello) e da casa (prenotazioni e pagamento prestazioni on line, apertura fascolo sanitario, ecc..) contribuendo in questo modo alla riduzione delle code agli sportelli.

L'obiettivo sarà quello di mantenere il giusto equilibrio fra innovazioni tecnologiche e pari opportunità di accesso tra i fruitori di tutte le fasce sociali e culturali. Dalla realizzazione del progetto ci si attende un incremento del 15% di apertura di fascicoli sanitari rispetto al 2016 e la realizzazione e distribuzione di nuovi materiali informativi, che agevolino l'accesso ai servizi interni ed esterni al presidio, ai cittadini di tutte le fasce ed età.

Destinatari del progetto "Passo dopo passo"

I destinatari sono tutti cittadini ricoverati e non, che accedono ai servizi/ reparti di degenza sanitari e socio-sanitari, i professionisti che operano all'interno dell'Azienda e la rete dei servizi alla persona operanti sul territorio.

Il progetto si rivolge in particolare a due target di pazienti/cittadini:

- i pazienti ricoverati in condizione di non autosufficienza o di autosufficienza parziale, segnalati dal coordinatore di reparto. In questi casi il coordinatore ha il compito, in collaborazione con l'OLP (referente della Direzione Infermieristica e Tecnica), di stilare il piano di lavoro personalizzato dei volontari, da realizzarsi nel periodo di ricovero e che prevede la gestione di attività di compagnia/intrattenimento e, se necessario, di aiuto alla persona nella gestione dei bisogni della vita quotidiana (alimentazione, dove possibile);
- i pazienti in fase di dimissione e loro familiari (o caregiver) e cittadini che utilizzano i servizi/reparti. Per essi è prevista la predisposizione di un percorso specifico in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico di facilitazione alla dimissione, che prevede l'impiego dei volontari per promuovere la conoscenza dei servizi offerti e facilitarne l'utilizzo (prenotazioni C.U.P., visione dei percorsi ambulatoriali, accompagnamento ai servizi, accompagnamento all'uscita, ecc...).

Beneficiari

A beneficiare del progetto, oltre agli utenti dei servizi in generale (o caregiver), sarà il sistema dei servizi distrettuali, che potrà contare sulla presenza di risorse dedicate in maniera specifica alle attività di accompagnamento e di informazione degli assistiti/cittadini in due fasi complesse: quella del ricovero e della pre-dimissione e quella dell'orientamento all'interno delle strutture sanitarie di riferimento sul territorio Azienda USL Ferrara, evitando in questo modo il maggior numero di reclami/disguidi e perdite di tempo prezioso per i cittadini bisognosi di assistenza. Le attività proposte, oltre ad avere un impatto significativo in termini di sollievo e di miglioramento della qualità della vita degli assistiti, sono volte a promuovere equità, perché facilitano l'accesso alla rete dei servizi a quei cittadini che si trovano in condizioni di particolare svantaggio.

7) Obiettivi del progetto:

Obiettivo generale:

Obiettivo generale del progetto "Passo dopo passo" si propone di favorire lo sviluppo delle attività di tutela, accesso, orientamento ai servizi sanitari e permanenza nelle degenze dei reparti, aumentando l'offerta informativa e le attività ad essa correlate.

Aspetti qualificanti del progetto sono l'integrazione della vita di reparto con gli stimoli provenienti dal

mondo esterno e, considerato l'aumento delle famiglie straniere che afferiscono alla struttura, il potenziamento delle azioni di informazione, accompagnamento e mediazione nei processi di integrazione multiculturale.

L'ente ha sottoscritto il Piano Provinciale del Servizio Civile definito in ambito COPRESC e quindi ne condivide valori, strumenti metodologie e azioni programmate e previste dal Piano stesso; tra queste sono incluse iniziative e azioni proposte dall'ente e recepite nel piano provinciale di promozione e sensibilizzazione coordinata e congiunta al fine di evidenziare come il Servizio Civile possa essere inteso come bene pubblico e come risorsa per il territorio.

Obiettivi specifici

L'obiettivo generale si può declinare in diversi obiettivi specifici che tengono conto dei punti di vista di:

1) potenziare l'attività di accoglienza, orientamento, permanenza e dimissione dei principali punti di accesso al presidio (portineria centrale, accessi principali alla struttura, e reparti) attraverso la presenza durante le ore diurne nei giorni feriali dei volontari adibiti all'accoglienza, ascolto e orientamento delle persone, in particolare dei cittadini più anziani, stranieri, disabili o che più generalmente versano in una condizione di vulnerabilità.

2) potenziare l'attività di supporto/aiuto alle persone sia fisicamente (mangiare, vestirsi, ...) sia nella auto-compilazione della modulistica necessaria per l'accesso ai servizi interni ed esterni al presidio (esenzione ticket, richiesta rimborsi, richiesta di ausili, presidi protesici...).

OBIETTIVI PER IL VOLONTARIO

Favorire la propria crescita professionale attraverso:

- acquisizione di competenza circa l'organizzazione del servizio/reparto, l'utilizzo delle procedure e delle altre risorse informative e non,
- acquisizione di competenze tecniche con l'utilizzo -prenotazione e/o ritiro farmaci presso farmacia aziendale
- acquisizione di competenze relazionali e comunicative in particolare relativamente all'erogazione di servizi informativi e di orientamento degli utenti.

Favorire la propria crescita personale e civica attraverso:

- adesione e promozione di una cultura di accoglienza e solidarietà nei confronti di fasce di cittadinanza a rischio di marginalizzazione attivando capacità di risposta individuale e proattiva ai bisogni espressi dai fruitori di un servizio/reparto
- adesione e promozione di una cultura di cittadinanza attiva insita nell'esperienza del servizio civile nel suo complesso di esperienza educativa e di crescita personale e professionale ma anche di mezzo e strumento per essere utili a chi si trova in una situazione di bisogno,
- acquisizione di capacità di lavoro di squadra attraverso la collaborazione con un gruppo di professionisti esperti in un ambito professionale e culturale altamente motivante e dinamico.

8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:*

Il progetto è nato dalla constatazione da parte degli operatori sia dei servizi territoriale che di reparto ospedaliero delle necessità descritte alla voce 6. Da questa constatazione è nato l'interesse per iniziative di volontariato che possano interagire con i vari servizi presenti nella struttura ospedaliera e valorizzare l'aspetto del rapporto relazionale con gli utenti e supportare il personale nelle attività di informazione e orientamento.

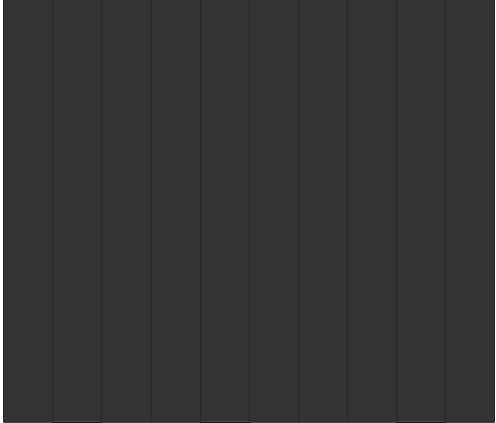
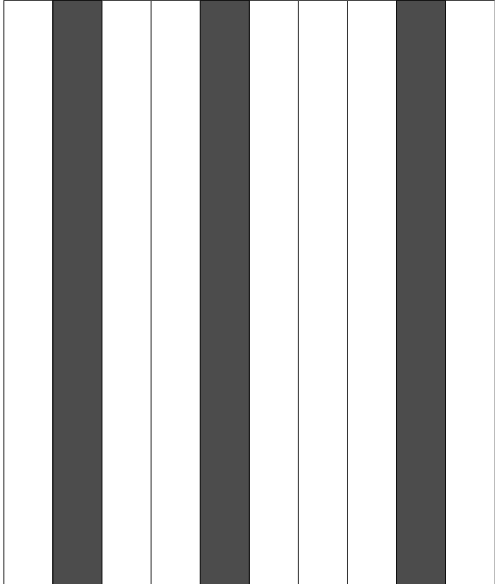
l'interesse si è focalizzato sul servizio civile nazionale anche per il suo alto significato etico e di contributo alla cittadinanza attiva .

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

Le attività previste per il raggiungimento degli obiettivi del progetto sono descritte nella tabella che segue:

| OBIETTIVI | AZIONI | ATTIVITA' | Mesi di svolgimento dell'azione | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|---|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | | | |
| VOLONTARIO: CRESCITA PERSONALE E PROFESSIONA LE | 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 regole del reparto/servizio | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | |
| | | affiancamento agli operatori nelle attività rivolte agli utenti monitoraggio della formazione generale e specifica | | ■ | | | | | ■ | | | | | | | | ■ |
| | VERIFICARE I RISULTATI DEL LORO APPRENDIMENT O E DEL LORO LAVORO | Monitoraggio dei risultati delle azioni di seguito previste | | | | | | | ■ | | | | | | | ■ | |
| MIGLIORARE L'INFORMAZIO NE, ACCOGLIENZA / PERMANENZA INTERNA ALLA STRUTTURA DEGLI UTENTI | POTENZIARE L'ATTIVITA' DI INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO PRESSO LA PORTINERIA , PUNTO INFO CENTRO PRELIEVI E PRONTO | Affiancamento con il referente Urp per acquisire gli strumenti per la raccolta delle segnalazioni di disservizio, elogio e rilievo da parte degli utenti acquisizione di tecniche di | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | |

| | | | |
|--------|---|---|--|
| AREA A | SOCCORSO | osservazione, comunicazione verbale e non verbale abilitazione all'utilizzo del Fascicolo sanitario Elettronico accompagnamento degli utenti in difficoltà per il raggiungimento dei reparti/servizi predisposizione di strumenti informativi destinati ai cittadini/utenti partecipazione all'organizzazione e svolgimento di rilevazioni sulla qualità dei servizi partecipazione alle attività che coinvolgono le associazioni di volontariato (es: CCM Comitati consultivi misti) | |
| | POTENZIARE IL SUPPORTO/AIUT O ALLE PERSONE NELLA AUTO- COMPILAZIONE DELLA MODULISTICA NECESSARIA ALL'ACCESSO AI SERVIZI INTERNI ED ESTERNI AL PRESIDIO | assistenza nella compilazione della modulistica presso il punto info (area specialistica ambulatoriale e cup) assistenza nell'utilizzo della macchine riscuotitrici automatiche per il pagamento del ticket supporto nell'utilizzo del sistema elimina code promuovere l'utilizzo del FSE -fascicolo sanitario elettronico come strumento informatico informazioni e/o spiegazioni rispetto a depliant attinenti ai servizi sanitari e territoriali | |

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p>MIGLIORARE L'INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA / PERMANENZA INTERNA ALLA STRUTTURA DEI PAZIENTI RICOVERATI E LORO FAMILIARI</p> | <p>POTENZIARE L'ATTIVITA' DI ACCOGLIENZA ,PERMANENZA E DIMISSIONE DAI REPARTI DI DEGENZA</p> | <p>Attività di supporto /accompagnamento negli spostamenti del paziente attività di intrattenimento e ascolto delle persone sole gestione diretta delle attività di sollievo, supporto e compagnia supporto all'ufficio mediazione per i pazienti/familiari stranieri informazioni specifiche attinenti al reparto (orari di visita, orari di ricevimento dei medici, richiesta permessi) supporto nella fase di pre-dimissione Somministrazione questionario</p> |  |
| <p>AREA B</p> | <p>PREDISPOSIZIONE E RILEVAZIONE QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DELLE INFORMAZIONI RESE DAL VOLONTARIO</p> | <p>Nella fase di pre-dimissione il volontario può essere di supporto per agevolare il paziente solo nel disbrigo delle pratiche inerenti a: prenotazioni cup, richiesta cartella clinica, prenotazione e/o ritiro farmaci fornire informazioni sui servizi esterni (es: trasporto sanitario, assistenza domiciliare, associazioni di volontariato)</p> |  |

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

| AZIONI | RISORSE UMANE | RUOLO | NUMERO | PROFESSIONALITA' SPECIFICA |
|---|---|--|---------------|---|
| FORMAZIONE GENERALE | 1 FORMATORE ACCREDITATO | Formatore generale dell'ente Singoli referenti del progetto. Vedi scheda di attuazione | 1 | Formatore esperto per il Servizio Civile Nazionale Accreditato in possesso dell'attestato di partecipazione al corso per formatori rilasciato dalla RER |
| FORMAZIONE SPECIFICA | n. 2 CPSE n.1 Resp. URP | responsabili di progetto | 3 | 2 coordinatori direzione infermieristica 1 responsabile Urp |
| MONITORAGGIO FORMAZIONE GENERALE | Esperto del Monitoraggio Tutor Olp | Esperto del monitoraggio dell'ente Singoli referenti del progetto. Vedi schede di attuazione | 3 | Competenze relative ai contenuti del monitoraggio. |
| MONITORAGGIO FORMAZIONE SPECIFICA | Olp, formatori Responsabili del progetto | OLP , formatori , personale interno | 6 | Competenze relative ai contenuti della formazione. |
| | | | | |
| SEDE URP A | | | | |
| FAVORIRE L'ACCESSO AI SERVIZI ATTRAVERSO LA QUALIFICAZIONE DELL'ACCOGLIENZA SOPRATTUTTO NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI MENO ESPERTI | Assistente amministrativo | Responsabile territoriale URP | 1 | Organizzerà le attività. Segue l'aggiornamento delle informazioni interne ed esterne riferite ai servizi sanitari e territoriali presenti in struttura |
| | Operatori n. 6 in servizio presso la portineria centrale | n. 6 Operatori addetti alle informazioni di I° livello | 6 | Forniscono indicazioni di tipo logistico nonché amministrativo rispetto ai servizi presenti in struttura |
| | | | | |
| POTENZIARE L'ATTIVITA' DI SUPPORTO/AIUTO ALLE PERSONE NELLA AUTO-COMPILAZIONE DELLA MODULISTICA NECESSARIA PER L'ACCESSO AI SERVIZI | Operatori n.6 in servizio nei punti di accesso principali | Operatori addetti alle informazioni di I° livello | 6 | Aiutano le persone nella compilazione della modulistica , forniscono spiegazioni sulle procedure di accesso ai servizi |
| | Infermiere n.1 in servizio presso il | Infermiere addetto al PDA (punto di ascolto) area | 1 | Fornisce informazioni sugli ambulatori specialistici e sui percorsi sanitari facilitati e |

| | poliambulatorio | specialistica ambulatorie | | complessi (PAF/ PAC) |
|---|---|--|---|---|
| SEDE B AREA MEDICA E CHIRURGICA | | | | |
| FAVORIRE L'ACCESSO AI REPARTI ATTRAVERSO LA QUALIFICAZIONE DELL'ACCOGLIENZA SOPRATTUTTO NEI CONFRONTI DEI CITTADINI PIU' ANZIANI O CHE VERSANO IN UNA CONDIZIONE DI VULNERABILITA' | n.4 cpse infermieri n.4 cpse infermieri coordinatori | Infermieri esperti e coordinatori gestionali; uno per ogni reparto di riferimento | 8 | Esperti del settore con clinica competenza di livello IV (formatori dei neo inseriti e neo assunti) Organizzano le attività. Seguono l'aggiornamento delle informazioni interne ed esterne riferite ai servizi sanitari e territoriali presenti in struttura. |
| POTENZIARE L'ATTIVITA' DI SUPPORTO/AIUTO AI PAZIENTI E/O FAMILIARI NEI PERCORSI POST DIMISSIONE E DI ACCESSO AI SERVIZI | n.4 cpse infermieri n.4 cpse infermieri coordinatori | Infermieri esperti e coordinatori gestionali; uno per ogni reparto di riferimento | 8 | Esperti del settore con clinica competenza di livello IV (formatori dei neo inseriti e neo assunti) Organizzano le attività. Seguono l'aggiornamento delle informazioni interne ed esterne riferite ai servizi sanitari e territoriali presenti in struttura. |

Il responsabile del progetto di servizio civile che coordinerà le attività, sarà presente nella fascia oraria del progetto

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

Le attività che i volontari sono chiamati a svolgere, nel pieno rispetto delle indicazioni ricevute dal personale sanitario, sono dettagliate:

- attività rivolte alla cura estetica del paziente (es. preparazione materiale ed aiuto per lavaggio del viso, manicure, barba, capelli.....)
- attività di supporto al consumo del pasto
- attività di supporto/accompagnamento negli spostamenti del paziente/utente
- accompagnamento, sia in carrozzella che deambulante, del paziente/utente anche in ambiente esterno (es. in giardino....) e alla dimissione all'uscita dell'ospedale o per afferire ad altri servizi presenti in struttura.
- intrattenimento attraverso gioco delle carte o simili, lettura (con eventuale reperimento) di giornali, compagnia.
- attività di informazione (divulgazione dépliant, volantini....)
- attività di fattorino per disbrigo, prenotazioni, ritiro di semplici pratiche
- supporto all'Ufficio Mediazione

- attività di supporto pre-dimissione come accompagnatore di famigliari presso i servizi interni per le pratiche di:
- -prenotazioni C.U.P./ausili con impegnative cartacee
- prenotazione e/o ritiro farmaci presso farmacia aziendale
- collaborazione con ufficio U.R.P./cartelle cliniche e mediazione culturale
- fornire informazioni sui servizi interni ed esterni, sia pubblici che privati, quali ad esempio: orari dei mezzi pubblici per i trasporti,
- numeri e postazioni servizio di taxi
- numeri e sedi dell'assistenza domiciliare o di associazioni di volontariato, ecc..

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:* 7

6

10) *Numero posti con vitto e alloggio:* 0

0

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:* 0

0

12) *Numero posti con solo vitto:* 6

6

Per consentire una maggiore continuità delle attività previste dal progetto nelle ore centrali della giornata, per i volontari è prevista la fruizione del servizio di vitto. Il pasto è a carico dell'AUSL di Ferrara e sarà fornito dalla mensa aziendale

13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:* 30
settimanali

ore/sett

14) *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :* 5
lunedì/venerdì nella fascia oraria dalle 7,00 alle 19,00 .

5

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

Mantenere l'adeguata riservatezza per quanto attiene la privacy dei pazienti e delle informazioni a cui si viene a conoscenza.

Rispettare le norme in materia di igiene, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.

Usare un abbigliamento ed un linguaggio consono all'ambiente in cui si opera.

Disponibilità a partecipare a momenti formativi fuori sede sia in ambito aziendale che extra aziendale.

Rispetto dell'orario di servizio

16) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:

| N. | Sede di attuazione del progetto | Comune | Indirizzo | Cod. ident. sede | N.vo 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 | U.O Medicina e Chirurgia Ospedale di Cento | Cento | Via Vicini 2 | 271 | 3 | Tassinari Fabio | 02/05/1968 | TSSFBA68E02C496U | Forlani Massimo | 29/09/55 | FRLMSM55P29D548X |
| 2 | URP Ospedale di Cento | Cento | Via Vicini 2 | 270 | 2 | Cattozzi Elisabetta | 10/06/1960 | CTTLBT60H50G4670 | Forlani Massimo | 29/09/55 | FRLMSM55P29D548X |
| 3 | URP e Direzione infermieristica Ospedale di Argenta | Argenta | Via Nazionale ponente,5 | 904 | 2 | Mazzoli Enrico | 27/10/1972 | MZZNCR72R27A393C | Forlani Massimo | 29/09/55 | FRLMSM55P29D548X |

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

ATTIVITÀ DI PROMOZIONE, SENSIBILIZZAZIONE ED INFORMAZIONE COORDINATA E CONGIUNTA A LIVELLO PROVINCIALE DEL SERVIZIO CIVILE

L'Ente crede fermamente nel ruolo della comunicazione e della sensibilizzazione rispetto ai temi del Servizio Civile, nei confronti della cittadinanza ed in particolare al target principale dei giovani, come forma di promozione dei valori della pace e della non violenza, della difesa non armata della Patria e della cittadinanza attiva.

Per questo l'Ente partecipa attivamente a tutte le iniziative e agli eventi organizzati in ambito provinciale da parte del CO.PR.E.S.C. della Provincia di Ferrara, con il quale ha sottoscritto un Protocollo d'intesa e una scheda di adesione annuale, attraverso la quale si è impegnato a svolgere almeno 21 ore in iniziative congiunte di sensibilizzazione dei valori del servizio civile, delle opportunità presenti sul territorio e delle modalità di accesso con incontri strutturati presso varie realtà, luoghi e momenti dell'anno (percorsi formativi, seminari, iniziative pubbliche scuole, università, eventi pubblici cittadini e provinciali, ecc), ed attraverso la presentazione coordinata e congiunta dei bandi per i giovani con incontri informativi a tema per i volontari e/o i referenti degli Enti.

Nello specifico, tale attività è declinata nella seguente modalità e nei vari livelli di seguito esposti:

18) Criteri e modalità di selezione dei volontari:

Si intende adottare il sistema di selezione proposto dall'Ufficio Nazionale Servizio Civile utilizzando i criteri indicati nel decreto n 173 11\06\09

Alla scadenza dei termini per la presentazione delle domande verrà organizzata una giornata di selezione ufficiale a cui saranno rimandati tutti i candidati che hanno presentato domanda.

La selezione avverrà attraverso il seguente percorso:

- convocazione dei volontari presso la sede dell'Ente e colloquio con una Commissione composta dal selettore accreditato dell'Ente, segretario verbalizzante ed esperto in materia per condurre i colloqui di selezione individuali dedicati all'approfondimento del progetto e delle attitudini e delle motivazioni del volontario;

?? calcolo punteggio e stesura graduatorie;

?? contatto con i giovani risultati idonei ma non selezionati per mancanza di posti per richiedere una disponibilità al passaggio su un'altra sede del medesimo progetto con posti vuoti o presso sedi di altri progetti dell'Ente con posti rimasti vuoti;

?? pubblicazione presso la sede dell'Ente e sul sito dell'Ente delle graduatorie definitive.

Nell'eventualità che il bando del servizio civile nazionale preveda la possibilità di partecipazione di cittadini stranieri comunitari e non in possesso dei requisiti richiesti, è assicurato il coinvolgimento di un esperto di immigrazione a fianco del selettore.

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

No. Nessuno

20) Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:

Il sistema di monitoraggio è stato condiviso in ambito COPRESC sia con specifici "tavoli di lavoro" dedicati che con momenti di incontro finalizzati alla redazione e produzione di adeguata reportistica. L'Ente condivide il sistema e aderisce al percorso attuativo coordinato e congiunto per la condivisione degli standard minimi di qualità del monitoraggio interno Copresc rispettandone le relative modalità di realizzazione al fine di offrire uno strumento ai Volontari in scv ed agli operatori dell'Ente per comuni scambi di opinione, di incontro condiviso e di reciproca conoscenza.

Per quanto riguarda le attività, i contenuti e le modalità del sistema di monitoraggio coordinato e condiviso a livello provinciale e il programma attuativo Copresc di accompagnamento si richiamano pertanto gli allegati alla scheda di adesione, debitamente sottoscritta e parte integrante del progetto. TEMPISTICA : L'Ente intende monitorare l'andamento del progetto durante l'intero periodo di svolgimento dello stesso prevedendo specifici momenti di rilevazione da attuarsi: ex ante, in itinere, alla fine ed ex post.

Il Monitoraggio riguarderà il Progetto in argomento e più in generale l'esperienza dei scv nell'Ente. MODALITA' = Relativamente all'attività di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento e dei risultati del progetto verranno effettuati incontri periodici fra i Giovani Volontari/e, i Responsabili di Progetto, il Responsabile del Servizio Civile Nazionale, e le altre figure dell'Ente impegnate nel servizio civile a cadenza semestrale (entro i primi sei mesi e alla fine del periodo di scv).

OGGETTO DEL MONITORAGGIO = oggetto del monitoraggio interno, in particolare saranno le competenze di base, trasversali e professionali e l'impatto del servizio svolto dai giovani sull'ente e sul territorio.

Particolare attenzione sarà posta alla rilevazione di dati per monitorare l'esperienza formativa sia generale che specifica rivolta agli stessi volontari tramite la somministrazione di questionari specifici. Il monitoraggio interno dell'Ente sarà svolto nelle seguenti fasi:

MONITORAGGIO EX ANTE

La definizione del sistema di monitoraggio inizia con incontri finalizzati a rilevare le aspettative dei volontari e quelle dei responsabili di progetto.

Un incontro collettivo organizzato prima dell'arrivo dei volontari, servirà a definire le aspettative dei responsabili di progetto delle diverse sedi per condividere obiettivi generali e specifici e modalità di coinvolgimento dei volontari.

Un incontro successivo tra responsabili di progetto e volontari avrà l'obiettivo di facilitare la conoscenza reciproca, di presentare ai volontari il servizio in cui sono inseriti, raccogliere le loro aspettative rispetto all'esperienza che andranno ad affrontare. In questa fase ai volontari sarà somministrato un questionario di inizio servizio, il primo giorno di accoglienza;

MONITORAGGIO IN ITINERE

Si pone l'obiettivo di individuare eventuali aree di miglioramento del progetto in essere nell'Ente: - rispetto all'esperienza del volontario verificando l'attinenza del percorso realizzato da questi in relazione a quello proposto nel progetto, la regolarità della gestione dell'orario, l'adeguatezza della struttura organizzativa intorno ad esso .

- rispetto all'impatto sull'Ente.

Sono quindi previste azioni sia presso ciascuna sede di progetto che trasversali. finalizzate alla rielaborazione dell'esperienza .

Strumenti = si utilizzeranno diversi strumenti di rilevazione sia qualitativi:

- 1.colloquio individuale - tra volontario e Olp per analizzare l'andamento del progetto in relazione all'attività, alle relazioni, alle competenze ed alle conoscenze acquisite dal volontario;
 - 2.la relazione semestrale che dovrà far emergere criticità e punti di forza del progetto;
 - 3.strumenti più strutturati tra i quali: questionario di monitoraggio sulla formazione generale, questionario di monitoraggio sulla formazione specifica, questionario di valutazione di metà percorso
- Per favorire un confronto trasversale sull'esperienza di scv nell'ente sono previsti due Incontri di gruppo - a cadenza semestrale - con i Volontari alla presenza dell'esperto del monitoraggio presenti gli OLP.

Tempi: al sesto ed al dodicesimo mese

II MONITORAGGIO FINALE

Il monitoraggio finale terrà conto del valore aggiunto che complessivamente il progetto riporterà, nei confronti del servizio, e dei volontari in scv.

Strumenti:

Ai Volontari saranno somministrati:

Questionario finale

Nota denominata "quello che avrei voluto dirti e non ti ho detto..." (il Volontario potrà esplicitare un suo pensiero all'Olp o al Responsabile del progetto)

Scheda di valutazione rivolta al OLP/tutor referenti dell'ente.

Tempi: entro il dodicesimo mese

IL MONITORAGGIO EX POST

L'obiettivo della valutazione ex post è quello di rilevare il grado di realizzazione degli obiettivi del progetto e di individuare azioni di miglioramento per "ritarare" quelli futuri e di stimare l'impatto, il valore aggiunto, portato dall'esperienza di SCV presso l'ente e sul territorio.

L'analisi dei dati raccolti nel corso delle fasi precedenti e sull'ulteriore raccolta di informazioni quantitative e qualitative sarà oggetto di un incontro - da tenere alla conclusione del periodo - con i referenti dei servizi coinvolti nei progetti.

Tempi: entro tre mesi dalla conclusione dell'esperienza di Servizio Civile.

Il monitoraggio EX POST si basa:

Analisi di indicatori quantitativi, quali:

- 1 Numero di domande / Numero di volontari richiesti
- 2 Numero di volontari selezionati / Numero di volontari richiesti
- 3 Numero volontari entrati in servizio / Numero volontari selezionati
- 4 Numero di abbandoni / Numero volontari entrati in servizio
Motivi e tempi dell'abbandono
- 5 Numero di volontari che portano a termine il servizio / Numero di volontari inseriti.

Analisi di indicatori qualitativi, quali:

Questionari per volontari raccolti

Questionari per OLP raccolti

Resoconti degli incontri con volontari

Resoconti degli incontri con referenti di progetto

Indagine di gradimento dell'utente/cliente interno ed esterno

PARTECIPAZIONE AL PERCORSO COORDINATO E CONGIUNTO A LIVELLO PROVINCIALE PER LA CONDIVISIONE DEL MONITORAGGIO INTERNO DEI PROGETTI

PARTECIPAZIONE AL PERCORSO COORDINATO E CONGIUNTO A LIVELLO PROVINCIALE PER LA CONDIVISIONE DEL MONITORAGGIO INTERNO DEI PROGETTI

L'ente sostiene l'importanza di condurre un'azione di monitoraggio coordinata e condivisa con gli enti di servizio civile del territorio. In linea con quanto previsto nel Piano Provinciale del Copresc di Ferrara, l'ente aderisce al "Percorso coordinato e congiunto per la condivisione degli standard minimi di qualità del monitoraggio interno dei progetti" rispettandone le relative modalità di realizzazione al fine di offrire uno strumento ai giovani in SC ed agli operatori dell'Ente per comuni scambi di opinione, di incontro condiviso e di reciproca conoscenza.

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

No. Nessuno

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

Nessuno: al fine di favorire la partecipazione dei giovani al servizio civile non sono necessari specifici requisiti per l'accesso, in quanto le attività previste non comportano il possesso di particolari abilità e conoscenze.

A tal fine l'Ente intende riservare una quota del 25% (arrotondata per eccesso all'unità superiore) dei posti richiesti nell'ambito del progetto, a favore dei giovani con bassa scolarizzazione.

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

L'Ente mette a disposizione un fondo complessivo di Euro 5.000 per l'acquisto del materiale per realizzare le diverse attività a cui parteciperanno i volontari di SC.

Materiale diverso per lo svolgimento delle attività:

materiale di cancelleria: euro 1000/anno

materiale informatico: euro 500/anno

24) Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):

1) Co.Pr.E.S.C. - Coordinamento Provinciale degli Enti di Servizio Civile di Ferrara, c.f. 93064150381, associazione senza fini di lucro di promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile Nazionale costituita ai sensi dell'art. 16 della L.R. 20/10/2003 n. 20 e nel contesto della L. 64/2001 e del D.Lgs. 77/2002, non iscritto autonomamente ad alcun Albo degli enti di Servizio Civile, né sede d'attuazione di progetto di alcun ente accreditato, e rappresentato dalla vice presidente Nicoletta Vallesi.

L'associazione Co.Pr.E.S.C. di Ferrara collaborerà con l'ente titolare del progetto Comune di Ferrara allo svolgimento delle attività previste dal protocollo allegato nei limiti indicati nella scheda di adesione.

2) Università degli Studi di Ferrara, c.f 80007370382

E' attivo un protocollo di intesa siglato il 30/06/2014 per la promozione del Servizio Civile Nazionale tra l'Università degli Studi di Ferrara e il Coordinamento provinciale degli enti di servizio civile di Ferrara - COPRESC per il riconoscimento delle attività svolte dai volontari nei progetti di servizio civile nazionale promossi dagli Enti soci del Copresc di Ferrara in termini di crediti formativi universitari per il tirocinio e la promozione delle opportunità del servizio civile per i giovani in contesti universitari

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

Per ogni singola sede del progetto:

n.1 ufficio,

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

n.1 postazioni informatica con collegamento a internet e posta elettronica,

n.1 fotocopiatrice,

n.1 fax

n.1 telefono

Materiali di cancelleria

Materiale didattico: libri, dispense, riviste
Sale per attività ricreative
Materiale informativo sui servizi (brochure)
Carte, vari giochi di società
1 automobile per gli spostamenti dei volontari

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) Eventuali crediti formativi riconosciuti:

È stato siglato, in data 30/06/2014, un Protocollo d'Intesa tra il Copresc di Ferrara e l'Università degli Studi di Ferrara, per la promozione del servizio civile e per il riconoscimento di crediti per le attività svolte dai volontari nei progetti di servizio civile promossi dagli enti soci del Copresc. Tale riconoscimento può avvenire qualora il volontario/studente presenti al termine dell'anno di servizio istanza alla Segreteria della Facoltà a cui è iscritto e sarà subordinato alla verifica della congruità del progetto con il percorso curricolare e formativo previsto dai regolamenti didattici dei corsi di studio di riferimento e sottoposto alla Commissione crediti che delibererà in merito al numero di crediti riconoscibili

27) Eventuali tirocini riconosciuti:

Il presente progetto, visto il Protocollo d'Intesa tra Università degli Studi di Ferrara e Copresc firmato in data 30/06/2014, può vedere riconosciuti crediti di tipo F per il tirocinio. Tale riconoscimento può avvenire qualora il volontario/studente presenti al termine dell'anno di servizio istanza alla Segreteria della Facoltà a cui è iscritto e sarà subordinato alla verifica della congruità del progetto con il percorso curricolare e formativo previsto dai regolamenti didattici dei corsi di studio di riferimento e sottoposto alla Commissione crediti che delibererà in merito al numero di crediti riconoscibili.

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

L'ente si è dotato di un documento (allegato) denominato "Il sistema di rilevazione e valutazione delle competenze nel SCV" contenente una dettagliata elencazione delle diverse competenze acquisibili. Il progetto in argomento consente l'acquisizione delle seguenti competenze e abilità utili alla crescita professionale dei Volontari in servizio civile:

COMPETENZE DI BASE

Consapevolezza del significato del Servizio Civile Nazionale;

Disponibilità a sperimentare situazioni nuove e complesse

Capacità di ricercare le informazioni utili al proprio compito

Disponibilità ad una partecipazione attiva nella formazione generale e specifica;

COMPETENZE TECNICHE PROFESSIONALI:

Assistere alla persona disabile, in condizione di medio o grave insufficienza mentale e/o alterazioni psichiche.

Aiutare nell'assunzione dei pasti, nella deambulazione e nell'uso corretto degli ausili.

Applicare le principali norme igieniche, di sicurezza e di primo soccorso.

Collaborare con il disabile nelle attività di vita quotidiana.

Calibrare la propria relazione d'aiuto in ragione dei bisogni del disabile.

Distinguere le figure professionali operanti nel settore cura/recupero delle persone disabili, riconoscendone ruoli e competenze specifiche.

Individuare le principali caratteristiche di un servizio semiresidenziale, residenziale, ambulatoriale

COMPETENZE TRASVERSALI:

Adottare stili di comportamento propositivi, improntati alla cordialità e alla cortesia.

Collaborare con il personale dell'Ente, con i colleghi e con i professionisti coinvolti nel progetto, in relazione ai propri compiti e ai risultati da raggiungere.

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.

A richiesta dell'interessato verrà inoltre rilasciato l'attestato di frequenza formativa e di percorso di apprendimento in servizio civile.

Formazione generale dei volontari

29) Sede di realizzazione:

Le sedi verranno individuate, presa visione dei progetti approvati e finanziati, tra quelle messe a disposizione dagli enti (riportate sul piano provinciale del Copresc di Ferrara) che risultino più idonee in base alla distribuzione territoriale delle sedi di servizio e al numero di volontari in esse presenti.

Sedi messe a disposizione dagli enti:

- "Il Chiostro" presso l'ospedale SS Annunziata di Cento in via Vicini, 2 ;
- Casa della Salute Di Portomaggiore - Via De Amicis 22 - Portomaggiore (FE);
- sala riunioni presso Area di San Bartolo, ex ospedale psichiatrico, via S. Bartolo 119 - Ferrara;
- sala presso la l'ASP del Delta Ferrarese - via Cavallotti, 98 - Codigoro (FE);
- sala Comunale presso Municipio di Codigoro - p.zza Matteotti, 60 - Codigoro (FE);
- sala Consigliare presso il Comune di Formignana - via Vittoria, 29 - Formignana (FE);
- sala Consigliare Comune di Fiscaglia (località Migliaro) - p.zza XXV Aprile, 8 - Migliaro (FE);
- sala Torre presso il Comune di Copparo - via Roma, 20b - Copparo (FE);
- Galleria civica Alda Costa via Roma 36 - Copparo (FE);
- sala in Palazzo Bellini - Via Agatopisto, 5 - Comacchio (FE);
- Biblioteca "M. Soldati" - via Marcavallo 35 - Ostellato (FE);
- Biblioteca Comunale - P.zza Umberto I - Mesola (FE);
- sala riunioni presso "Consorzio sì" - Via G. Fabbri, 414 - Ferrara;
- sala presso la Biblioteca Bassani - Via G. Grosoli, 42 - Ferrara;
- sala riunioni presso Centro di aggregazione giovanile "Area giovani" del Comune di Ferrara - Via A. Labriola, 11 - Ferrara;
- Parrocchia della Beata Vergine Addolorata - via della Fortezza, angolo C.so Piave 25 - Ferrara;
- Centro Idea - via XX Settembre 152 - Ferrara;
- sala ricreativa presso Anffas di Ferrara - Via Canapa 10/12 - Ferrara;
- Ass. NOI PER LORO, via Adelardi 9 -FE ;
- Fienile di Baura - via Raffanello 77 - Baura (FE)
- Cedis - via Ripagrande 1 - Ferrara;
- Caritas Diocesana di Ferrara-Comacchio - via Brasavola 19 - Ferrara
- Fondazione Zanotti - via Borsari 4/c - Ferrara;
- Work & Services S.Giuseppe di Comacchio - via del Pozzo 15 - Comacchio;
- Parrocchia S.Spirito - via Resistenza 1 - Ferrara;
- Centro adolescenti "Circauncentro" - Via dei Mercanti 1 - Comacchio;
- Teatro De Micheli - p.zza del Popolo 11 - Copparo;
- Sala Polivalente "Grattacielo" (c/o Centro di Mediazione) - viale Cavour 177/179 - Ferrara;
- Aula Magna dello IAL - via Montebello 46 - Ferrara;
- sala ricreativa presso CSR 'La coccinella gialla' - Via Dei Tigli 2/b - Cento;
- Sede Legale Cooperativa Germoglio, via A.Boito 8, 44124 Ferrara.

- Comunità Terapeutica Denore, Via Massafiscaglia 434, Denore - Ferrara
 - Agire Sociale - Centro Servizi per il Volontariato - Via Ravenna 52 - Ferrara
 - Coordinamento associazioni di protezione civile, Via Gulielmo Marconi, 35 - Ferrara
 - Scuola di Pace di Monte Sole, Via San Martino 25 loc. Marzabotto - Bologna
 - SALA DELL' ARENGO, Piazza del Municipio, 2 - Ferrara
 - SALA DELLA MUSICA - Chiostro S. Paolo, Via Boccaleone, 19 - Ferrara
 - Scuola di Pace di Monte Sole, Via San Martino 25 loc. Marzabotto - Bologna
 - Biblioteca Comunale Ariostea, Via Scienze, 17 - Ferrara
 - Centro Civitas Vitae-PADOVA, Residenza Santa Chiara (in via Toblino 51) - Padova
 - Tribunale di Ferrara, Via Borgo dei Leoni 60/62 - Ferrara
 - CENTRO SOVRACOMUNALE DI PROTEZIONE CIVILE - VIA GUIDORZI 26 - BONDENO (FE)
 - 381 STORIE DA GUSTARE, P.TTA Corelli 24 - Ferrara
 - Centro Donna Giustizia, via Terranuova 12 B - Ferrara
 - Sonika - centro di aggregazione giovanile, viale Alfonso Id'Este 13 - Ferrara
 - Unità Operativa Integrazione, via del Salice snc - Ferrara
 - Istituzione dei servizi educativi e scolastici, via Guido d'Arezzo 2 - Ferrara
 - Informagiovani, Piazza Municipale 23 - Ferrara
 - Ospedale di Argenta, sala riunioni direzione sanitaria, via Nazionale Ponente 5 - Argenta (FE)
 - Centro Diurno IL CONVENTO Via San Bartolo, 119
 - Casa Betania - via Borgovado 7 - Ferrara
 - Casa della Salute "Cittadella San Rocco (ex arciospedale S.Anna di Ferrara), Aule Polo Formativo Piano Terra - Corso Giovecca 203 - Ferrara
 - Ass.Nadiya, Piazza Saint'Etienne, 19 - FERRARA
 - Parrocchia della Beata Vergine Addolorata, Via della Fortezza 1- Ferrara
 - Sala Consigliare del Comune di Tresigallo, Piazza Italia 32 - Tresigallo (Ferrara)
 - Teatro Comunale Vittoria, via Castello 16 - Località Massa Fiscaglia (Ferrara)
- . Potranno essere individuate nuove sedi di realizzazione della formazione che verranno di volta in volta comunicate.

30) Modalità di attuazione:

Formatori prevalenti.

Predispongono il piano complessivo della formazione generale assieme ai referenti degli enti.

Affiancano i referenti degli enti nella programmazione dei contributi formativi ad essi richiesti.

Conducono gli incontri d'aula per complessive 20 ore.

Accompagnano i volontari negli incontri di formazione a cura dagli enti per complessive 25 ore.

Partecipano agli incontri di monitoraggio e verifica della formazione generale.

Predispongono il prospetto complessivo delle proposte e raccolgono le adesioni dei volontari.

Verificano le assenze, le presenze e il numero di ore di formazione per ciascun volontario.

Partecipano agli incontri di monitoraggio e verifica della formazione generale.

Referenti degli Enti per la formazione generale.

Partecipano agli incontri di programmazione della formazione generale.

Sovrintendono alla programmazione e alla realizzazione delle proposte formative a cura dagli enti.

Partecipano agli incontri di monitoraggio e verifica della formazione generale.

Esperti e testimoni

Individuati primariamente tra gli operatori locali di progetto degli enti soci, intervengono nella formazione generale per approfondire tematiche specifiche o illustrare realtà territoriali di particolare

interesse.

L'Ente si impegna a mettere a disposizione un referente della formazione generale.

L'Ente, inoltre, si avvarrà della collaborazione di esperti, che verranno individuati all'inizio del percorso formativo, tra risorse interne all'ente e del territorio ferrarese.

Il proprio referente per la formazione collaborerà con i formatori Copresc e si renderà altresì garante della buona riuscita dell'intero percorso formativo.

31) Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio:

No. Nessuno

32) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Lezione frontale: attività in cui è prevalente l'esposizione di contenuti teorici da parte di un esperto con l'eventuale ausilio di cartelloni o slide; prevede comunque momenti interlocutori tra il relatore e il gruppo, e momenti di discussione guidata e dibattito tra i **partecipanti**.

Metodologie incentrate sul gruppo (dinamiche non formali).

Focus group: gruppo di discussione a tema cui il formatore partecipa nel ruolo di facilitatore/moderatore;

Esercitazione: attività individuale o di gruppo che si svolge mediante l'utilizzo di schede di lavoro: istruzioni di gioco, tabelle o schemi che i volontari devono compilare o redigere;

Laboratorio: attività individuale o di gruppo che prevede la realizzazione di manufatti (disegni, composizioni di oggetti ecc);

Giochi-esercizio: attività dinamica che prevede l'uso del corpo, il movimento nello spazio, e l'interazione fisica con gli altri partecipanti;

Uscite sul territorio per visitare i luoghi di maggior rilievo sociale culturale o ambientale.

33) Contenuti della formazione:

FINALITÀ DELLE FORMAZIONE GENERALE

Nella convinzione che il valore formativo del servizio civile si fondi primariamente sull'esperienza di servizio proposta ai giovani, la principale finalità della formazione generale è quella di attivare nei volontari alcune attenzioni che possano aiutarli a cogliere e sviluppare il valore formativo dell'esperienza non solo alla luce dei valori di riferimento ad essa attribuiti dal legislatore e dalla storia dell'obiezione di coscienza (difesa della Patria, nonviolenza, solidarietà costituzionale, cittadinanza attiva...), ma anche in ragione dei limiti e delle criticità con cui esso deve confrontarsi sul campo (interessi personali, organizzazione dei contesti di lavoro, complessità dei bisogni sociali, tempi ed energie disponibili...).

Per rafforzare il collegamento tra il contesto della formazione generale e il contesto di servizio in cui gli Enti e i volontari sono impegnati si è ritenuto opportuno:

- il coinvolgimento diretto degli Enti nella programmazione e nella realizzazione degli incontri formativi;
- la predisposizione, durante il percorso formativo, di momenti esplicitamente riservati alla condivisione e rielaborazione delle esperienze dei volontari.

In questo modo si cercherà di acquisire dall'esperienza di servizio spunti e contributi utili per

conferire concretezza alla formazione generale, e, ad un tempo, si cercherà di fornire attraverso la formazione generale nuovi stimoli e strumenti di lettura dell'esperienza, non solo ai giovani volontari, ma anche agli adulti che nei diversi enti sono responsabili del loro percorso di servizio.

IMPIANTO DELLA PROPOSTA FORMATIVA:

La proposta formativa è articolata in 3 aree tematiche per complessive 45 ore.

1. Patria e Difesa: il contesto che legittima lo Stato a sviluppare l'esperienza di servizio: analisi dei modelli legislativi, culturali e valoriali ai quali si ispira il servizio civile, e loro evoluzione storica.
(15 ore a cura del Copresc)
2. Difesa e cittadinanza: attori e dinamiche sociali: forme attuali (e locali) di realizzazione della difesa civile, sul piano istituzionale, di movimento e della società civile.
(25 ore a cura degli Enti)
3. Cittadinanza attiva e servizio civile: verifica progettuale delle esperienze di servizio.
(5 ore a cura del Copresc)

Le ore di formazione a cura del Copresc sono suddivise in 4 incontri di 5 ore ciascuno, condotti direttamente dai formatori accreditati, per gruppi classe da 20 giovani. La partecipazione agli incontri a cura del Copresc è obbligatoria per tutti i volontari. Gli incontri sono centrati sul gruppo in formazione, per favorire una lettura critica dell'esperienza in corso attraverso il confronto diretto tra i volontari.

Le ore di formazione a cura degli Enti sono centrate sulle realtà sociali e territoriali in cui essi operano. La programmazione e la realizzazione di questi incontri sarà affidata ai referenti degli enti affiancati da un tutor. Per la realizzazione degli incontri gli enti potranno avvalersi di esperti e testimoni. Ogni ente si impegna a definire una o più proposte formative specificando per ciascuna di esse il numero massimo di partecipanti, la durata, la sede, gli obiettivi (in linea con le finalità generali del piano formativo), gli ambiti tematici, le attività proposte, la qualifica e il ruolo di eventuali esperti e testimoni.

L'obiettivo è di comporre un pacchetto di proposte all'interno del quale i volontari, in accordo con i propri oip, possano scegliere, per complessive altre 25 ore di formazione, quelle che ritengono più utili e affini ai propri interessi e ai percorsi di servizio intrapresi.

I CONTENUTI E IL PIANO DEGLI INCONTRI:

A) PATRIA E DIFESA: IL CONTESTO CHE LEGITTIMA LO STATO A SVILUPPARE L'ESPERIENZA DI SERVIZIO (15 ORE)

1. IL VALORE FORMATIVO DEL SERVIZIO CIVILE

Durata: 5 ore

Corrispondente ai seguenti moduli previsti dalle Linee guida del Dipartimento della gioventù e del servizio civile:

- L'identità del gruppo in formazione
- La normativa vigente e la carta di impegno etico
- L'organizzazione del servizio civile e le sue figure
- Disciplina dei rapporti tra enti e volontari

Obiettivi.

Creare il gruppo e definire le modalità di lavoro che il gruppo seguirà lungo tutto il corso di formazione.

Far esplicitare le motivazioni e le aspettative dei volontari rispetto al SCN e alla formazione generale. Presentare l'organizzazione istituzionale e la disciplina del SC.

Formulare il patto formativo.

Contenuti.

Presentazione e conoscenza reciproca dei partecipanti.

Motivazioni e aspettative dei partecipanti rispetto al SC e alla formazione generale.

Finalità istituzionali, assetto istituzionale e disciplina del SC.

Obiettivi, contenuti, regole di convivenza e modalità di svolgimento della formazione generale.

Incontro preliminare all'avvio della formazione generale, che, collocandosi all'inizio dell'esperienza di servizio, assume anche rispetto a quest'ultima una funzione introduttiva, non solo per fornire ai volontari le informazioni utili ad orientarsi nel sistema, ma anche per aiutarli a cogliere la dimensione comunitaria del Servizio Civile, e stimolarli a percepirsi come membri di un corpo civile di difesa della Patria.

Si valuterà quindi la possibilità di svolgere l'incontro in forma assembleare, con la partecipazione congiunta di tutti i gruppi classe, dei loro formatori e tutor di riferimento, e dei referenti degli enti.

2. L'ETICA DEL SERVIZIO CIVILE

Durata: 10 ore.

Obiettivo.

Conoscere i valori che la storia e il legislatore attribuiscono al servizio civile e sviluppare una riflessione condivisa sulla loro necessità e attuabilità attraverso il servizio civile.

La seconda tappa del percorso formativo è dedicata all'approfondimento dei valori espressi dalla legge 64 del 2001 (art. 1 - principi e finalità) e dalla Carta di impegno etico del servizio civile, considerati non solo nella loro qualità assoluta (quella che li rende una fondamentale 'premessa' al servizio civile), ma anche, e soprattutto, nel loro grado di attuazione e praticabilità attraverso la concreta esperienza di servizio.

Contenuti (e corrispondenza alle Linee guida dell'Dipartimento della gioventù e del servizio civile

→ Il dovere di difesa della Patria

La Costituzione Italiana (principi fondamentali e valori costituzionali di solidarietà sociale).

Il termine Patria come viene definito dalla Carta Costituzionale e successivamente ampliato dalle sentenze della Corte Costituzionale nn.164/85, 228/04, 229/04 e 431/05, in cui si dà contenuto al concetto di difesa civile o difesa non armata.

→ La formazione civica

Dichiarazione universale dei diritti umani, ruolo degli organi costituzionali, organizzazione delle Camere, iter formativo delle leggi.

→ Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà.

Storia dell'obiezione di coscienza in Italia: percorso di idee esperienze e fatti ai quali si deve la maturazione in Italia della consapevolezza che la difesa della Patria non è compito delegato e assolto dalle sole Forze armate, ma che esistono e sono vitali per il Paese e per la sua stessa difesa anche "attività e mezzi non militari".

La nonviolenza: i valori e le teorie di riferimento (i maestri della nonviolenza), gli esempi storici (le lotte nonviolente in Italia e all'estero), le strategie (la pratica della nonviolenza nella gestione dei conflitti).

La Difesa popolare nonviolenta (modelli, sviluppi giuridici e istituzionali, legami col servizio civile).

B) DIFESA E CITTADINANZA: ATTORI E DINAMICHE SOCIALI (25 ORE)

Corrispondente ai seguenti moduli previsti dalle Linee guida del Dipartimento della gioventù e del servizio civile

- La protezione civile
- Le forme di cittadinanza
- Presentazione dell'Ente

Obiettivo

Esplorare il concetto di cittadinanza come modo di strutturare, codificando diritti e doveri, l'appartenenza ad una collettività che abita e interagisce su un dato territorio.

La terza tappa del percorso formativo è dedicata all'approfondimento della dimensione territoriale all'interno della quale il servizio civile si colloca e agisce, non da solo, ma a integrazione e supporto di un'organizzazione istituzionale e sociale esistente di per sé e strutturalmente predisposta alla promozione e alla tutela del benessere, della vivibilità, dell'ordine, della sicurezza.

L'obiettivo è quello di accrescere nei volontari la conoscenza del territorio in cui vivono e la consapevolezza dei bisogni e degli interessi in gioco nella tutela del patrimonio comune che esso rappresenta, come premesse essenziali alla maturazione di un senso civico fondato sulla responsabilità e sulla partecipazione.

La terza tappa del percorso formativo è affidata agli Enti di servizio civile a ciascuno dei quali si richiede di progettare e gestire, nell'ambito della formazione generale, un incontro di 5 ore.

Gli incontri organizzati dagli enti con la supervisione dei formatori accreditati verranno inseriti nel calendario della formazione generale in modo che ciascun gruppo classe partecipi a 5 incontri organizzati da altrettanti enti del territorio.

Il programma degli incontri verrà sviluppato secondo una traccia di lavoro predisposta dai formatori accreditati.

La traccia di lavoro non vincola il contenuto della proposta formativa ad un singolo modulo tra quelli previsti nelle linee guida dell'DIPARTIMENTO DELLA GIOVENTÙ E DEL SERVIZIO CIVILE ma li attraversa tutti trasversalmente. Punto di partenza è la Carta Etica sottoscritta da tutti gli Enti accreditati: "Gli enti che partecipano ai progetti di Servizio Civile Nazionale sono consapevoli di partecipare all'attuazione di una legge che ha come finalità il coinvolgimento delle giovani generazioni nella difesa della Patria con mezzi non armati e non violenti, mediante servizi di utilità sociale. Servizi tesi a costituire e rafforzare i legami che sostanziano e mantengono coesa la società civile, rendono vitali le relazioni all'interno delle comunità, allargano alle categorie più deboli e svantaggiate la partecipazione alla vita sociale, attraverso azioni di solidarietà, di inclusione, di coinvolgimento e partecipazione, che promuovono a vantaggio di tutti il patrimonio culturale e ambientale delle comunità, e realizzano reti di cittadinanza mediante la partecipazione attiva delle persone alla vita della collettività e delle istituzioni a livello locale, nazionale, europeo ed internazionale".

Ma la funzione degli Enti ai fini della Difesa della Patria non è determinata dalla loro adesione al sistema del Servizio Civile. È piuttosto un prerequisito che gli Enti devono possedere per accreditarsi, e poggia sulla loro natura e sulla loro 'ordinaria' attività sociale.

Si chiede dunque agli enti di presentare ai volontari esempi concreti e significativi di 'difesa civile' della Patria secondo la loro natura e le loro modalità di intervento sul territorio.

Gli esempi possono far riferimento all'Ente in sé per sé (es. la funzione del Comune e le sue relazioni con i cittadini) o a specifiche iniziative promosse nei differenti settori di intervento (assistenza, educazione, ambiente, patrimonio artistico...).

I contenuti specifici e le modalità di svolgimento degli incontri saranno definiti dai referenti degli enti

in accordo con il tutor e condivisi nel tavolo provinciale per la programmazione delle formazione generale.

Nella programmazione degli incontri si chiede di tenere in considerazione alcune attenzioni formative:

- a partire dagli esempi proposti fornire elementi utili alla comprensione dei contesti sociali ad essi sottesi (attualità, politica, evoluzione storica delle situazioni di bisogno, criticità...);
- stimolare i volontari ad un'analisi critica dei temi trattati, offrendo spazio alle loro opinioni e alle loro esperienze.

Per orientare il lavoro di programmazione si consegnano agli enti le 5 domande che saranno proposte ai volontari come chiave di lettura degli incontri formativi cui parteciperanno.

1 CHI DIFENDE LA PATRIA? (come si colloca l'Ente nel contesto istituzionale)

2 DIFENDERE CHI (o CHE COSA)?

3 PERCHE' DIFENDERE? (valori e principi di riferimento dell'azione sociale)

4 DIFENDERE DA CHE COSA (o DA CHI)? (questioni di rilevanza sociale: attualità - territorio)

5 DIFENDERE COME? (risorse strumenti e metodologia dell'azione sociale)

C) CITTADINANZA ATTIVA E SERVIZIO CIVILE (5 ORE)

Corrispondente ai seguenti moduli previsti dalle Linee guida del Dipartimento della gioventù e del servizio civile

→ Il lavoro per progetti

→ Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti

→ Rappresentanza dei volontari in servizio civile

Obiettivo

Conoscere la struttura di un progetto e comprenderne la logica;

Verificare la corrispondenza tra l'esperienza che i volontari stanno svolgendo, le finalità generali del servizio civile e i suoi obiettivi specifici;

Verificare il gradimento della formazione generale e le sue ricadute sull'esperienza di servizio e sulla crescita personale dei volontari;

Nell'ultima tappa del percorso formativo si utilizzerà la scheda progetto come strumento per la comprensione della logica di intervento sociale adottata dal servizio civile,

Si solleciteranno i volontari a definire in che modo il servizio civile rappresenta un modello positivo e attuabile di cittadinanza solidale sia rispetto ai bisogni della comunità sui quali i progetti intendono intervenire sia rispetto alla qualità delle relazioni che i volontari sperimentano nelle sedi di servizio.

Su queste basi si raccoglieranno possibili proposte migliorative da affidare ai rappresentanti regionali o nazionali di cui si presenterà il ruolo e la modalità di elezione.

34)Durata:

Durata: 45 ore suddivise in:

- 20 ore d'aula (a cura del Copresc)
- 25 ore di conoscenza dei servizi sociali del territorio (a cura degli Enti)

Tempi di attivazione: a distanza di un mese dall'avvio dei progetti.

Tempi di conclusione: entro il 180° giorno dall'avvio dei progetti.

Gli enti si impegnano a concordare con il Copresc la data di avvio in servizio dei volontari.

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) Sede di realizzazione:

Sala riunioni Il Chiostro e sedi della formazione interne all'Ospedale SS. Annunziata di Cento in Via Vicini 2 - 44042 Cento.

Sala riunioni Cittadella San Rocco , Corso Giovecca,203 - 44121 Ferrara

Sala riunioni ospedale di Argenta - Via Nazionale ponent, 5 - 44011 Argenta

36) Modalità di attuazione:

In proprio, presso l'ente con formatori dell'ente.

La formazione è gestita in proprio presso l'Ente, con formatori dell'Ente e prevede:

Momenti strutturati di lezione frontale

Gruppi di discussione a tema, a cui il formatore partecipa nel ruolo di facilitatore/moderatore

Attività individuale o di gruppo di interesse specifico pertinente il servizio e che apporti un valore aggiunto al lavoro dei volontari

Partecipazione a eventuali seminari d'aggiornamento previsti per il personale dell' U.O.

come da Piano Formativo Aziendale

Il modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di SC (4 ore) sarà realizzato con la metodologia a distanza, utilizzando l'ambiente on line del sistema SELF della Regione Emilia Romagna.

37) Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:

Responsabile direzione tecnica e infermieristica dott.ssa Borghesi Federica nata il 16/09/1976

infermiere esperto Fiorini Michela, nata il 11/07/1970

responsabile URP dott.ssa Sara Castellari, nata il 9/7/1965

infermiere Mazzoli Enrico nato il 27/10/1972

38) Competenze specifiche del/i formatore/i:

I formatori sono esperti nel settore di riferimento delle Unità Operative in cui si svolgerà il progetto; infermieri esperti nelle tematiche organizzative e gestionali delle Aree Medica e Chirurgica e responsabile del servizio URP competente nelle tematiche relazionali

Borghesi Federica: Infermiere in servizio dal 2001, ha prestato servizio presso l'ospedale di Lagosanto dell'Azienda USL di Ferrara, in seguito presso la Direzione Infermieristica Aziendale e attualmente presso la Direzione Infermieristica e tecnica del presidio Ospedaliero di Cento dal 1/6/2016 in qualità di responsabile delle professioni sanitarie.

I titoli di studio posseduti sono Laurea Specialistica in Infermieristica e master di primo livello in management dell'area infermieristica.

Fiorini Michela: Infermiere, dal 1989 in servizio presso l'Ospedale SS. Annunziata di Cento (Fe) e inquadrata come collaboratore professionale sanitario esperto nell'ambito della piastra medica, attualmente ricopre il ruolo di tutor clinico per studenti del corso di Laurea in infermieristica. Ha partecipato al corso come facilitatore alla mediazione culturale ed è referente per le innovazioni organizzative nell'ambito della riorganizzazione del presidio ospedaliero attraverso il metodo per l'intensità di cura.

In possesso del Diploma di tecnico dei Servizi socio-sanitari e master in Coordinamento.

Castellari Sara: Laurea in Scienze Politiche a indirizzo politico-sociale conseguita il 31.03.1995 e Laurea specialistica in Sociologia della Salute e degli Stili di Vita conseguita il 26.03.2008. Dal 14.06.2002 svolge il ruolo di Responsabile dell'Ufficio Centrale di Coordinamento URP dell'Azienda Usl di Ferrara.

Mazzoli Enrico: Infermiere dal 1992.

Laurea Specialistica in Scienze Infermieristiche conseguita nell'Anno Accademico 2008/2009 e Laurea Magistrale in Filosofia conseguita nell'Anno Accademico 2002/2003, Master di 1° livello in "Gestione del coordinamento nelle professioni sanitarie" conseguito nell'Anno Accademico 2009-2010. Dal 01/06/2017 svolge la funzione di Responsabile di Stabilimento Ospedaliero di Argenta afferente alla Direzione Infermieristica e Tecnica.

39) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

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 apportino un valore aggiunto al lavoro;
Partecipazione ad eventi formativi aziendali
Il modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile sarà realizzato con la metodologia della formazione a distanza, utilizzando l'ambiente on line del sistema SELF della Regione Emilia Romagna.

40) Contenuti della formazione:

- L'azienda usl Ferrara (Docente: Sara Castellari- 4 ore)
- organigramma e mission aziendali
- il distretto di Cento; il contesto.
-
- I servizi dell'azienda (Docente: S.Castellari - 4 ore)
- l'offerta dei servizi territoriali
- logistica del servizio
- modulistica utilizzata
- Health Literacy
-
- Metodologie operative (Docente S.Castellari - 4 ore)
- la relazione con gli utenti
- Mediazione del conflitto
- principi metodologici di intervento assistenziale individuale
-
- L'organizzazione della piastra medica/chirurgica e strumenti aziendali (Docente: M.Fiorini - Borghesi Federica 4 + 4 ore)
- utilizzo dei presidi
- le tecnologie
- organizzazione
- attività e strumenti
- epidemiologia e caratteristiche degli utenti
-
-

- Con i docenti M.Fiorini, E. Mazzoli e F. Borghesi e' prevista la preparazione di un modello riportante le attività che il volontario dovrà eseguire sul campo, con classificazione della competenza acquisita. L'attività (durata di 48 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
- Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di SC (4 ore) : il modulo di sarà realizzato in maniera coordinata e congiunta nell'ambito del Copresc, mediante 4 ore di approfondimento dei concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza nei luoghi di servizio.

41) Durata:

72 ore.

Al fine di mantenere adeguatamente aggiornati i volontari in merito a nuove modalità operative e organizzative del servizio, le ore di formazione specifica saranno espletate nella seguente modalità:

- 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 giorni di avvio del progetto.

Nel caso in cui, si ritenesse necessario, è prevista la realizzazione di un ulteriore modulo 20 ore di formazione linguistica a supporto di volontari di madre lingua non italiana.

Altri elementi della formazione

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

Il monitoraggio della formazione specifica sarà coordinato all'interno dei vari moduli formativi. Nello specifico sono previsti tre momenti strutturati di rilevazione.

Primo – iniziale

Durante il primo incontro di formazione i volontari verranno coinvolti in un'attività dinamica per rilevare:

- le aspettative del giovane rispetto alla formazione specifica;
- la percezione del volontario delle possibili ricadute della formazione sulla proposta di servizio. Elemento fondamentale per avvicinare la formazione generale alle realtà di servizio, nei diversi settori.

Metodologia: attività dinamica, discussione con il gruppo classe e commento del formatore.

Secondo – in itinere

A metà del percorso formativo verrà attivato un momento di condivisione con i volontari sull'andamento della formazione, per indagare:

- il grado di apprendimento dei contenuti da parte dei volontari;
- l'effettiva efficacia dei formatori;
- l'attinenza alla traccia di lavoro;
- eventuali criticità.

Metodologia: discussione del gruppo classe; commento del formatore.

Terzo – finale

Al termine del percorso formativo, durante l'ultimo incontro, verrà somministrato un questionario di verifica della formazione specifica, con verifica e commento delle risposte attraverso attività dinamiche, per rilevare:

- 1) l'andamento della formazione (contenuti, dinamiche, metodologie, organizzazione);
- 2) la reale ricaduta della formazione sulla proposta di servizio che il volontario sta vivendo, per indagare le connessioni tra formazione, attività, progetto.

Metodologia

- somministrazione del questionario a risposta chiusa e aperta: compilazione individuale;
- attività dinamiche;
- verifica in plenaria, coordinata dal formatore, con dialogo con i volontari.

I dati raccolti e rielaborati dalle rilevazioni saranno analizzati anche in ambito Co.Pr.E.S.C, ed in parte utilizzati per la riprogettazione del percorso formativo con gli Enti partecipanti.

MONITORAGGIO DELLA FORMAZIONE GENERALE condiviso in ambito Copresc

Il monitoraggio della formazione generale congiunta sarà coordinato, all'interno del percorso formativo dei volontari, attraverso due momenti di rilevazione.

Primo – iniziale

Durante il primo incontro di formazione i volontari verranno coinvolti in un'attività dinamica per rilevare:

1. le aspettative del giovane rispetto alla formazione generale;

2. la percezione del volontario delle possibili ricadute della formazione generale sulla proposta di servizio. (Elemento fondamentale per avvicinare la formazione generale alle realtà di servizio nei diversi settori).

Metodologia

- Attività dinamica;
- Esercitazione individuale;
- Condivisione in plenaria e commento del formatore.

Secondo - finale

Al termine del percorso formativo, durante l'ultimo incontro, verrà somministrato un questionario di verifica della formazione generale con successiva discussione e rielaborazione orale delle risposte attraverso attività dinamiche. Questo per rilevare:

1. l'andamento della formazione generale (contenuti, dinamiche, metodologie ed organizzazione);
2. la reale ricaduta della formazione sulla proposta di servizio che il volontario sta vivendo. (Elemento fondamentale per indagare le connessioni tra formazione, attività e progetto).

Metodologia

- Somministrazione del questionario a risposta chiusa e aperta: compilazione individuale;
- Attività dinamiche (giochi di posizione e di schieramento);
- Verifica in plenaria, coordinata dal formatore, con dialogo con i volontari.

I dati raccolti e rielaborati dalle rilevazioni saranno analizzati anche in ambito Copresc in seguito presentati in una riunione di verifica e di riprogettazione del percorso formativo con i referenti per la formazione generale degli enti partecipanti.

21/11/2017

Il legale rappresentante dell'ente
Dr. Claudio Vagnini