



- ARCI SERVIZIO CIVILE -

**SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI
IN SERVIZIO CIVILE NAZIONALE IN ITALIA**
(Legge 64/2001)

Ente

1) Ente proponente il progetto:

Arci Servizio Civile Nazionale

Dati aggiuntivi per i cittadini:

Sede centrale:

Via dei Monti di Pietralata 16
00157 – Roma

Telefono, e-mail, fax, sito internet sede centrale:

Tel. 06-41734392 Fax 06-41726224
E-mail: parliamone@arciserviziocivile.it
Sito: www.arciserviziocivile.it

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

Arci Servizio Civile Caserta

Indirizzo Associazione locale dell'ente accreditato:

Viale Dei Bersaglieri, 32B – 81100 Caserta

Numero Telefonico, Sito internet, e-mail dell'Associazione locale:

TEL & FAX : 0823/279363 – sito internet : www.arcicaserta.it
e-mail : caserta@arciserviziocivile.it

Responsabile dell'Associazione locale dell'ente accreditato:

Antonio Zampella

Responsabile informazione e selezione dell'Associazione locale:

Andrea Senese

2) Codice di accreditamento:

NZ00345

3) Albo e classe di iscrizione

Albo Nazionale - Ente di 1 classe

Caratteristiche Progetto

4) Titolo del progetto:

TRA IL CITTADINO/UTENTE L'ASL UNA CORRETTA COMUNICAZIONE
--

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

Settore: Educazione e promozione culturale
--

Area di intervento: sportelli informativi

Codifica:E12

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

PREMESSA

L'ASL CE 1 è articolata in nove Distretti, quattro Presidii Ospedalieri e un P.S. attivo. Comprende n.61 comuni per una superficie di km. 1.625,79 con una popolazione di 407.910 abitanti circa. Il Distretto, attraverso l'articolazione in Unità Operative, rappresenta il primo punto di riferimento per il cittadino che ha bisogno di prestazioni socio-sanitarie.

Esso garantisce:

- attività di informazione e orientamento dell'utenza;
- assistenza specialistica ambulatoriale;
- attività e servizi per la prevenzione e la cura delle tossicodipendenze;
- attività e servizi consultoriali per la tutela della salute dell'infanzia, dell'adolescenza, della donna e della famiglia;
- attività e servizi rivolti a disabili e anziani;
- attività e servizi di Assistenza Domiciliare Integrata;
- attività e servizi per la patologia HIV e per le patologie in fase terminale.

Le aree di attività territoriale di assistenza sanitaria e socio-sanitaria svolte nei distretti sono organizzate in Aree di Coordinamento.

Con delibera n.2761 del 9/12/98 è istituito all'interno dell'ASL CE 1 il Servizio Relazioni con il Pubblico, con nove Unità Operative Relazioni con il Pubblico (UU.OO.R.P.) distrettuali e quattro Punti Informativi, da esse dipendenti funzionalmente, presso i Presidi Ospedalieri di Piedimonte M., Maddaloni, S.Felice, Marcianise.

Tale Servizio, oltre che dell'informazione all'utenza esterna ed interna, si occupa della semplificazione, degli adempimenti amministrativi, dei rapporti con le Associazioni del territorio (attraverso la Commissione Mista Partecipativa) ed è di indirizzo, supporto e verifica per le UU.OO.R.P. distrettuali, per garantire omogeneità, ai fini dell'accoglienza della domanda e dei percorsi di accesso alle prestazioni.

All'interno del SARP (Servizio Aziendale Relazioni con il Pubblico) sono individuati due Settori:

- Settore "Trasparenza e pubblica tutela", che favorisce la partecipazione dei cittadini e gestisce il circuito dei reclami e delle segnalazioni;
- Settore "Ricerca e analisi dei bisogni dell'utenza", che individua nella customer satisfaction il supporto indispensabile alla programmazione delle attività aziendali.

MONITORAGGIO

Come già detto, tra le strutture coordinate dal S.R.P. sono attivi i PP.II. dei PP.OO. di Maddaloni, S.Felice a C., Marcianise e Piedimonte M., mentre sta per essere avviato il P.I. presso il P.O. di Teano.

Queste strutture, dipendenti dalle DD.SS. ospedaliere, ma coordinate funzionalmente dalle UU.OO.R.P. distrettuali, sono fondamentali per facilitare l'accesso del pubblico ai nostri ospedali e per orientare gli utenti nei percorsi di assistenza e, a tutt'oggi, risultano indispensabili per la divulgazione delle informazioni e la raccolta di reclami/segnalazioni riguardanti le condizioni della degenza.

Secondo un monitoraggio interno effettuato dall'ASL CE1, il flusso di utenza nell'anno 2005 è stato di 6.500 utenti per il Servizio Aziendale relazioni con il pubblico (sede centrale UORP territoriali) mentre, in media, per ognuna delle 9 Unità Operative relazioni con il pubblico si sono registrati 5.200 utenti.

L'attività di orientamento ai servizi, sempre riferita all'anno 2005, è stata di n. 5.600 interventi per il SARP mentre 780 in media per ogni UORP.

Per quanto riguarda il monitoraggio inerente i reclami, sono stati registrati i seguenti dati:

UORP Distretti 25/32 di Caserta-Caiazzo N. 54 RECLAMI
 UORP Distretto 26 di Arienzo N. 39 RECLAMI
 UORP Distretto 27 di Maddaloni N.136 RECLAMI

UORP Distretti 28/29 di Teano- Roccamonfina N. 3
 UORP Distretti 30/31 di Piedimonte Matese – Alife N.44 RECLAMI
 UORP Distretto 33 di Marcianise n. 100 RECLAMI

Dai risultati del monitoraggio si può evincere la necessità di potenziare ed integrare le attività anche attraverso azioni innovative che favoriscono il miglioramento, l'ampliamento e l'accesso ai servizi per l'utenza. Infatti, tanto la gestione dei reclami quanto le indagini che rilevano i bisogni dell'utenza, evidenziano la presenza di una domanda sempre crescente di informazione qualificata e di orientamento che il cittadino rivolge all'Azienda, per essere facilitato nell'accesso ai servizi e alle prestazioni sanitarie, nonché nei necessari adempimenti previsti dalla legge. Pertanto l'utente, oltre che dell'assistenza socio-sanitaria, specialistica e terapeutico-riabilitativa, ha bisogno, ancor prima, di essere orientato e informato correttamente, ha bisogno di vedere tutelati i propri diritti, di trovare uno spazio istituzionale di ascolto e di accoglienza per interloquire con la struttura sanitaria pubblica

Le unità operative relazioni con il pubblico rappresentano le uniche strutture del territorio che garantiscono al cittadino orientamento ai servizi sanitari.

Non esistono altre strutture compresi Enti Pubblici ed Associazioni che svolgono analoghe funzioni.

Le UORP di competenza della ASL Caserta 1 garantiscono servizi di orientamento e, dove necessario di accompagnamento, presso le Unità operative ASL per cui il cittadino richiede informazioni.

Al servizio possono accedere i cittadini residenti nei 61 comuni di competenza territoriale che vengono quantificati in 407.910 unità.

Con il contributo dei volontari del Servizio Civile Nazionale, la struttura intende potenziare il servizio preesistente, nonché aumentare le tipologie di azioni a favore del cittadino (accompagnamento presso i servizi di cittadini con particolari esigenze).

Il supporto dei volontari si renderà utile anche al fine di facilitare il monitoraggio annuale relativo all'utenza che accede ai servizi ed al soddisfacimento delle esigenze della stessa.

7) **Obiettivi del progetto:**

Obiettivi generali

- **Migliorare e potenziare l'orientamento e l'informazione per l'utenza sui servizi offerti dall'Azienda Sanitaria sul territorio provinciale attraverso gli Uffici Rapporti con il Pubblico (URP) dislocati sul territorio**
- **Verificare il livello di gradimento dei servizi e la qualità percepita dagli utenti**
- **Migliorare e facilitare la comunicazione interna tra le diverse UU.OO.R.P. attive in ambito provinciale e tra le unità operative dei diversi settori sanitari dell'ASL CE 1 (Dipendenze Patologiche, Assistenza domiciliare integrata, Dipartimento di salute mentale, Servizio Materno infantile) e le UU.OO.R.P. della Provincia**

Obiettivi specifici

- A) Migliorare e potenziare gli sportelli informativi del territorio ed il servizio call center
- B) Favorire l'accesso dell'utente presso i servizi ambulatoriali attraverso azioni di accompagnamento
- C) Favorire l'utente nella conoscenza approfondita dei servizi attraverso la realizzazione della "guida al cittadino" ed "opuscoli informativi"
- D) Realizzazione di indagini di gradimento riferite ai servizi territoriali
- E) Favorire la comunicazione interna dei servizi

Risultati Attesi

- 1) In riferimento all'Obiettivo A: Raggiungere un'affluenza di utenti per l'accesso alle informazioni pari al 20% in più rispetto all'anno precedente. Soddisfare le esigenze degli utenti per almeno l'80% di essi.
- 2) In riferimento all'Obiettivo B: rendere disponibile il servizio di accompagnamento per almeno l'80% degli utenti facenti richiesta, facilitare il disbrigo delle pratiche, attraverso l'accompagnamento, con risultati soddisfacenti per almeno il 60% degli utenti
- 3) In riferimento all'Obiettivo C: Facilitare una conoscenza approfondita dei servizi offerti dalla asl attraverso la distribuzione della guida al cittadino ed opuscoli informativi per almeno il 60% degli utenti
- 4) In riferimento all'Obiettivo D: Raggiungere la somministrazione di questionari di gradimento per almeno il 60% degli utenti, e sempre in percentuale secondo le seguenti tipologie di utenza :
20% persone adulte
20% minori
20% persone anziane
20% immigrati
20% persone disabili
- 5) In riferimento all'Obiettivo E: attraverso un'azione quotidiana si auspica di ottenere una collaborazione continuativa e proficua da parte di almeno l'80% dei responsabili per ogni settore della Asl, ottenere l'aggiornamento mensile delle notizie acquisite per almeno l'80% dei settori della Asl

Indicatori

- 1) In riferimento all'Obiettivo A: numero e tipologia di utenti che affluiscono per l'accesso alle informazioni sia attraverso lo sportello che attraverso il call center, numero e tipologia di utenti che ricevono notizie soddisfacenti le proprie esigenze
- 2) In riferimento all'Obiettivo B: numero e tipologia di utenti che ricevono un servizio di accompagnamento, numero e tipologia di utenti facilitati con risultati soddisfacenti nell'espletamento delle pratiche richieste
- 3) In riferimento all'Obiettivo C: numero e tipologia di utenti che acquisiscono una conoscenza approfondita dei servizi offerti dalla asl attraverso la distribuzione della guida al cittadino ed opuscoli informativi
In riferimento all'Obiettivo D: numero di questionari somministrati agli utenti. Numero e tipologia di utenza a cui vengono somministrati i questionari
- 6) In riferimento all'Obiettivo E: numero di responsabili per settore che collaborano in modo continuativo alla diffusione delle notizie relative ai settori asl, numero di aggiornamenti mensili effettuati per ogni settore.

Obiettivi per i volontari :

- Acquisizione di maggiore autostima;
- Acquisizione di capacità organizzativa;
- Acquisizione di capacità per il lavoro sia individuale che di gruppo;
- conoscenza approfondita della realtà territoriale
- Acquisizione di strumenti ed elementi per una crescita umana e civile maggiormente orientata alla solidarietà
- Opportunità di maturare esperienza nell'ambito delle relazioni interpersonali
- acquisire competenze per costruire " il proprio progetto" ed analizzare i propri bisogni formativi e le proprie risorse.
- Acquisizione di metodologie e competenze specifiche utili per lo svolgimento di attività

lavorative future nel settore

- opportunità di diventare protagonisti del miglioramento sociale nella comunità locale
- Acquisire abilità, competenze e strumenti del lavoro sociale

Inoltre:

- formazione ai valori dell'impegno civico, della pace e della nonviolenza dando attuazione alle linee guida della formazione generale al SCN (vedi box 34) e al Manifesto ASC 2007;
- apprendimento delle finalità, delle modalità e degli strumenti del lavoro di gruppo finalizzato alla acquisizione di capacità pratiche e di lettura della realtà, capacità necessarie alla realizzazione delle attività del progetto e successivamente all'inserimento attivo nel mondo del lavoro.

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

8.1 piani di attuazione previsti per il raggiungimento degli obiettivi

Fase 1 (Primo mese di servizio): presentazione ai volontari del percorso formativo e progettuale con il responsabile della formazione e inizio incontri formativi. Incontro di presentazione dell'Ente e di inserimento dei volontari nell'attività. Inizio attività progettuali e momenti di scambio e verifica tra i volontari, il responsabile ed il personale impiegato nelle attività'.

Inizio fase progettuale

Compiti degli operatori:

- Impostazione del lavoro per singole attività'
- Ideazione delle strategie da seguire per singole attività'
- Formare i volontari sul campo attraverso la pratica delle azioni
- Coordinare le attività' dei volontari nella fase di inserimento alle attività'

Compiti dei volontari:

- Acquisizione di metodologie e tecniche per lo svolgimento delle attività attraverso la formazione
- Inizio della fase pratica delle singole attività' attraverso il coordinamento degli operatori

Fase 2 (dal secondo al sesto mese di servizio)

Svolgimento delle attività previste dal progetto a cura dei volontari e degli operatori impiegati così come dettagliato successivamente nelle azioni.

Se pur diversificati i compiti, gli operatori forniranno un costante supporto ai volontari durante l'espletamento del servizio in questa seconda fase progettuale, al fine di:

- verificare il livello di inserimento dei volontari nelle attività' progettuali
- verificare eventuali difficoltà riscontrate in ogni singola attività'
- verificare il livello di coinvolgimento nei volontari nel progetto
- verificare il livello di autonomia dei volontari per singola attività'

Saranno svolti incontri di verifica sull'andamento dell'attività a cura dell'equipe di lavoro costituita da operatori e volontari con cadenza quindicinale.

- A) Migliorare e potenziare gli sportelli informativi del territorio ed il servizio call center

Durante il **primo mese** di servizio saranno forniti ai volontari gli strumenti necessari al fine di ottenere una buona preparazione per lo svolgimento delle attività previste dal progetto.

La preparazione avverrà attraverso apposito corso di formazione specifica cui parteciperanno tutti i volontari in servizio civile impiegati nel progetto.

Alle attività di cui sopra i volontari parteciperanno a decorrere dal loro secondo mese di servizio. Fino al quarto mese di servizio saranno costantemente affiancati dagli operatori al fine di acquisire maggiori competenze ed una particolare dimestichezza con le pratiche degli utenti nonché la conoscenza dettagliata dei servizi del territorio. Dal quinto mese di servizio e fino al dodicesimo, i volontari avranno acquisito le giuste competenze per poter svolgere l'attività autonomamente ma sempre con la supervisione degli operatori.

Ambedue le attività saranno svolte dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 esclusi i giorni festivi.

Alle attività parteciperanno 2 volontari e 2 operatori per la sede di Caserta, 2 volontari e 2 operatori per la sede di Marcianise ed 1 volontario e 2 operatori per quella di Maddaloni.

Gli altri volontari impiegati nel progetto (2 per la sede di Caserta, 2 per quella di Marcianise ed 1 per la sede di Maddaloni) osserveranno una turnazione settimanale con i volontari citati in precedenza, in modo da permettere a tutti i partecipanti di acquisire esperienza nelle attività sopraelencate.

- B) Favorire l'accesso dell'utente presso i servizi ambulatoriali attraverso azioni di accompagnamento

Le azioni inerenti il suddetto obiettivo specifico, saranno realizzate dai volontari a decorrere dal secondo mese di servizio e fino al dodicesimo.

L'eventuale accompagnamento dell'utenza avverrà sempre durante l'orario di apertura degli sportelli Urp (dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 esclusi i giorni festivi).

Alle attività parteciperanno 2 volontari e 2 operatori per la sede di Caserta, 2 volontari e 2 operatori per la sede di Marcianise ed 1 volontario e 2 operatori per quella di Maddaloni.

Gli altri volontari impiegati nel progetto (2 per la sede di Caserta, 2 per quella di Marcianise ed 1 per la sede di Maddaloni) osserveranno una turnazione settimanale con i volontari citati in precedenza, in modo da permettere a tutti i partecipanti di acquisire esperienza nelle attività sopraelencate.

- C) Favorire l'utente nella conoscenza approfondita dei servizi attraverso la realizzazione della "guida al cittadino" ed "opuscoli informativi"

La realizzazione della guida e degli opuscoli informativi avviene ogni fine anno.

Durante il periodo di servizio civile quindi i volontari cureranno una parte della preparazione (raccolta dati e monitoraggio).

Le attività saranno curate a partire dal secondo mese di servizio e fino al dodicesimo, così come la diffusione del materiale prodotto

Come già citato in precedenza l'attività dei volontari sarà quotidiana in quanto realizzata contestualmente allo sportello informativo, sia per quanto riguarda la diffusione del materiale prodotto, sia per l'elaborazione dei dati per il materiale informativo che sarà realizzato in futuro.

Alle attività parteciperanno 2 volontari e 2 operatori per la sede di Caserta, 2 volontari e 2 operatori per la sede di Marcianise ed 1 volontario e 2 operatori per quella di Maddaloni.

Gli altri volontari impiegati nel progetto (2 per la sede di Caserta, 2 per quella di Marcianise ed 1 per la sede di Maddaloni) osserveranno una turnazione settimanale con i volontari citati in precedenza, in modo da permettere a tutti i partecipanti di acquisire esperienza nelle attività sopraelencate.

- D) Realizzazione di indagini di gradimento riferite ai servizi territoriali

A decorrere dal secondo mese di servizio e fino al dodicesimo i volontari saranno impegnati quotidianamente nella somministrazione dei questionari all'utenza. L'attività sarà svolta sia presso lo sportello informativo (dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 esclusi i giorni festivi) sia presso tutte le strutture ASL del territorio attraverso azioni itineranti dei volontari che seguiranno il medesimo orario.

Pertanto la somministrazione presso le Unità Operative Servizi per il pubblico avverrà a cura di 2 volontari e 2 operatori per la sede di Caserta, 2 volontari e 2 operatori per la sede di Marcianise

ed 1 volontario e 2 operatori per quella di Maddaloni.

Gli altri volontari impiegati nel progetto (2 per la sede di Caserta, 2 per quella di Marcianise ed 1 per la sede di Maddaloni) somministreranno i questionari all'utenza attraverso azioni itineranti presso le altre strutture ASL della Provincia.

- E) Favorire la comunicazione interna dei servizi

Le suddette attività saranno realizzate dai volontari che non osserveranno la turnazione presso lo sportello informativo (2 per la sede di Caserta, 2 per quella di Marcianise ed 1 per la sede di Maddaloni).

Essi effettueranno delle azioni itineranti presso le diverse strutture della ASL dislocate sul territorio ed incontreranno i relativi responsabili per intervistarli al fine di acquisire dati sulle attività svolte nei diversi settori.

Successivamente i dati saranno trasmessi a 5 operatori del Servizio URP che si occuperanno di elaborare le notizie.

Le attività saranno svolte dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00

Fase 3 (dal settimo al dodicesimo mese di servizio)

Svolgimento delle attività previste dal progetto a cura dei volontari e degli operatori così come indicato negli obiettivi a-b-c-d-e nella fase 2

Si prevede che per lo svolgimento delle attività in quest'ultima fase progettuale i volontari abbiano acquisito un buon livello di conoscenza delle metodologie e delle tecniche adottate per ogni azione prevista da progetto.

Pertanto si prevede che i volontari svolgeranno i loro compiti in piena autonomia grazie alle nozioni acquisite con la formazione iniziale, alla pratica svolta nella seconda fase progettuale e al costante supporto fornito dagli operatori.

Il personale impiegato nel progetto sarà comunque di riferimento per i volontari e fornirà loro una supervisione nello svolgimento delle attività.

Saranno inoltre svolti incontri di verifica sull'andamento dell'attività a cura dell'equipe di lavoro costituita da operatori e volontari con cadenza quindicinale.

Durante il dodicesimo mese di servizio il Personale impiegato nel progetto ed i volontari in servizio civile si riuniranno con cadenza settimanale al fine di confrontarsi e di elaborare una relazione sull'andamento delle attività svolte durante l'anno.

La relazione prevederà i seguenti punti :

- Descrizione delle attività svolte
- Punti di forza e punti di debolezza del servizio reso
- Suggesti sui miglioramenti da apportare alle attività
- Considerazioni dei volontari sull'esperienza svolta

8.2 complesso delle attività previste per la realizzazione dei piani di attuazione

Durante tutto il periodo di servizio civile, collegato alla formazione generale, (box 34) a quella specifica, (box 41), al monitoraggio (box 21 e 42), verranno attivate le iniziative per mettere in

condizione i partecipanti al progetto di accedere alle competenze previste al box 29.
In tale attività verrà attivata la collaborazione con ASVI di cui al box 25 al fine di realizzare la finalità di “contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani” indicata all’articolo 1 della legge 64/2001 che ha istituito il Servizio Civile Nazionale.

Obiettivo A

Migliorare e potenziare gli sportelli informativi del territorio ed il servizio call center

Sportelli informativi URP

I volontari presteranno servizio presso gli Uffici relazioni con il pubblico previsti dal progetto.

Coadiuveranno gli operatori nelle attività di orientamento ed informazione per gli utenti che necessitano di prestazioni sanitarie presso le strutture Asl della Provincia di Caserta.

In particolare si occuperanno di dare una risposta immediata alle singole richieste dell’utenza e poter procedere, dopo un’attenta analisi della domanda, all’opportuno invio, o, laddove possibile, alla soluzione diretta del caso.

Servizio di Call-center

Presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico sarà istituito un call-center di assistenza rivolto agli utenti.

Funzioni del servizio :

- Accogliere richieste ed orientare l’utenza verso i servizi del territorio
- Informazioni su iniziative e progetti dell’Asl in provincia di Caserta
- Monitoraggio relativo al numero e alla tipologia di utenza che chiede assistenza, tipo di intervento, livello di soddisfacimento dell’utenza.
- Accogliere eventuali reclami per disservizi avvenuti

Il servizio di Call-Center sarà integrato con lo sportello informativo ed avrà la funzione di assistere telefonicamente l’utenza in base alla propria richiesta di informazioni.

Obiettivo B

Favorire l’accesso dell’utente presso i servizi ambulatoriali attraverso azioni di accompagnamento

Sostenere ed accompagnare l’utente nell’accesso ai servizi/prestazioni, mediando tra Azienda e cittadino per la risoluzione di eventuali incomprensioni e conflitti e affiancando chi ne ha bisogno per l’adempimento delle pratiche burocratiche, amministrative, legali. Soprattutto, il volontario affiancherà gli utenti più disagiati (anziani, disabili, cittadini immigrati) nel disbrigo della documentazione, per la prenotazione delle visite, per i rapporti con il personale di ruolo. Nello specifico gli operatori valuteranno il grado di autonomia dell’utente e/o il particolare disagio che egli vive per cui si renderebbe necessario l’affiancamento per l’espletamento della pratica richiesta.

Il volontario quindi, in caso di necessità, si occuperà dell’accompagnamento dell’utente presso gli uffici competenti per l’espletamento della richiesta.

Obiettivo C

Favorire l’utente nella conoscenza approfondita dei servizi attraverso la realizzazione della “guida al cittadino” ed “opuscoli informativi”

Al fine di potenziare ulteriormente l'informazione riguardante i servizi offerti in ambito sanitario sul territorio Provinciale sarà preparata e diffusa sul territorio la guida al cittadino e gli opuscoli informativi sui servizi prodotti dall'Azienda Sanitaria Locale.
La distribuzione avverrà presso gli sportelli URP della ASL CASERTA 1 .

Obiettivo D

Realizzazione di indagini di gradimento riferite ai servizi territoriali

Sarà effettuata un'indagine sul territorio al fine di monitorare il livello di gradimento dell'utenza per i servizi offerti dall'Azienda Sanitaria.

Sarà effettuata presso tutti gli Uffici Relazioni con il Pubblico indicati nel presente progetto un'intervista agli utenti che accedono ai servizi sanitari territoriali.

Gli utenti compileranno un questionario anonimo in riferimento alla tipologia di prestazione sanitaria richiesta e qualità dell'offerta da parte dell'ASL, nonché segnalare eventuali disservizi.

Dati che saranno evidenziati attraverso i questionari:

- Percentuale di utenza assistita in base alle diverse tipologie (minori, anziani, immigrati, disabili)
- Età degli assistiti
- Tipologia di servizi richiesti
- Percentuale di soddisfazione
- Disservizi riscontrati dall'utenza (tipologia e settore)

I Dati raccolti saranno utilizzati per due finalità : migliorare la qualità dei servizi offerti , aggiornare i dati relativi all'utenza rispetto a quelli ottenuti nel precedente anno, utili per la realizzazione della "guida ai servizi" nella successiva annualità.

Obiettivo E

Favorire la comunicazione interna dei servizi

Migliorare e facilitare la comunicazione tra le diverse strutture e i diversi settori della ASL è un obiettivo fondamentale affinché venga garantito all'utenza il massimo della qualità dei servizi.

Pertanto i volontari saranno il "tramite" attraverso cui le UU.OO.R.P. raccoglieranno notizie ed informazioni per i diversi settori dell'Azienda Sanitaria al fine di facilitare la comunicazione interna tra i 9 UU.OO.R.P. della Provincia e le strutture Asl del territorio.

Nello specifico i volontari si occuperanno di :

- Intervistare i responsabili dei diversi settori per raccogliere informazioni sui servizi offerti, su progetti attuati, comunicazioni interne, modifiche, cambiamenti logistici, orari ed attività.
- Comunicare ai volontari delle UU.OO.R.P. territoriali le notizie apprese attraverso l'intervista effettuata
- Comunicare i dati ottenuti ai responsabili di ogni UU.OO.R.P.

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

N. 20 Operatori (volontari)

N. 1 Formatore (volontari)

N. 3 Operatori Locali di Progetto(volontari)

Inoltre le/i volontarie/i in servizio presso il progetto potranno contare anche su risorse umane messe a disposizione dalla sede di Arci Servizio Civile Caserta con ruoli indicativamente

esemplificati nel modo seguente:

- Un responsabile informatico e della comunicazione (*volontari*) per la diffusione ed elaborazione, attraverso i diversi canali comunicativi, delle nuove normative o disposizioni in merito al progetto di SCN.
- Un responsabile del monitoraggio, (*volontari*) impegnato nella supervisione dello svolgimento del progetto, allo scopo di verificare la coerenza tra le attività svolte e gli obiettivi e attività dichiarate nel testo di progetto.
- Un Tutor (*volontari*) avente un ruolo di mediazione tra i Volontari di SCN, gli OLP e i responsabili di sede. Il suo compito specifico sarà quello di far emergere problematiche, situazioni, conflitti all'interno dell'ambiente di progetto, di ricercarne le cause assieme ai volontari e costruire una via di risoluzione.

8.4 ruolo e attività previste per i volontari nell'ambito del progetto

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

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

In riferimento all'obiettivo A

Nello svolgimento delle suddette attività gli operatori del settore avranno il compito di pianificare e coordinare gli Sportelli informativi, di valutare eventuali reclami da parte degli utenti, intervenire in caso di particolari richieste dell'utenza ed in generale, si occuperanno della supervisione dei volontari.

I volontari nello specifico si occuperanno della divulgazione delle informazioni e dell'orientamento dell'utenza verso i servizi richiesti

In riferimento all'obiettivo B

Il volontario si occuperà dell'accompagnamento dell'utente presso i servizi richiesti e lo supporterà nel disbrigo delle pratiche.

Gli operatori valuteranno il grado di autonomia dell'utente e/o il particolare disagio che egli vive per cui si renderebbe necessario l'affiancamento per l'espletamento della pratica richiesta.

In riferimento all'obiettivo C

La guida sarà realizzata a cura degli operatori. I volontari si occuperanno della diffusione del materiale all'utenza durante l'attività di sportello informativo

In riferimento all'obiettivo D

Volontari ed Operatori si occuperanno di analizzare i questionari somministrati all'utenza per verificare i seguenti dati e le seguenti necessità:

I suddetti questionari saranno redatti dai dirigenti delle UU.OO.R.P. e forniti ad operatori di sportello e volontari per la successiva somministrazione.

In riferimento all'obiettivo E

Il ruolo specifico di volontari, dunque, sarà il contatto con i responsabili dei settori, l'acquisizione e la diffusione delle informazioni.

Gli operatori coordineranno la rete delle diverse unità operative Urp nell'acquisizione delle informazioni ed avranno la supervisione sui volontari

9) Numero (complessivo) dei volontari da impiegare nel progetto:

12

10) Numero posti con vitto e alloggio:

0

11) Numero posti senza vitto e alloggio:

12

12) Numero posti con solo vitto:

0

13) Numero ore di servizio settimanali dei volontari ovvero monte ore annuo *(indicare una sola modalità)

Monte ore annuo, inclusa formazione: 1400

Orario settimanale, inclusa formazione:

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

5

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

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

Disponibilità a missioni esterne al fine di garantire l'accompagnamento dell'utenza all'esterno delle Unità Operative

Caratteristiche Organizzative

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

Allegato 01

17) Altre figure impiegate nel Progetto:

Allegato 02

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

Data l'importanza della diffusione del SCN fra tutte le fasce di cittadini, di una corretta interpretazione delle sue finalità e destinatari, tutti i volontari partecipanti al progetto svolgeranno, nell'ambito del monte ore annuo, le seguenti attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:

1° mese di servizio: Presentazione e conferenza stampa di avvio del progetto, in presenza dei volontari e degli OLP, in cui si evidenziano le finalità e gli obiettivi del progetto e l'apporto dei volontari in servizio civile: 5 ore

2°/11° mese: in occasione di iniziative pubbliche connesse alle attività statutarie e di progetto, verranno organizzate 2 occasioni di diffusione e promozione del SCN: 10 ore

3°/11° mese: incontri con le scuole secondarie, inferiori e superiori, del territorio per presentare, attraverso l'esperienza, le finalità del SCN: 10 ore

12° mese: presentazione e diffusione pubblica del "Diario di Viaggio: un anno in Servizio Civile Nazionale" che il gruppo di volontari avrà elaborato durante i 12 mesi di servizio, traendo spunti dalle attività quotidiane, dalla formazione, dal monitoraggio, dagli incontri di tutoraggio, e dalle varie occasioni di scambio e confronto: 5 ore

DESCRIZIONE/MESE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Conferenza stampa												
Stands sul SCN												
Incontri con le scuole												
Diario di viaggio												

Il testo sarà pubblicato sul sito dell'ente centrale www.arciserviziocivile.it per tutta la durata del bando.

Inoltre il progetto sarà pubblicizzato sul il sito internet www.arcicaserta.it nella sezione **Servizio Civile Nazionale**

Sarà a cura di Arci Servizio Civile Caserta affiggere il bando presso le strutture Informagiovani dei Comuni della Provincia, presso le sedi di attuazione di progetto, presso luoghi di aggregazione (formali ed informali) frequentati da giovani di età compresa tra i 18 ed i 28 anni e presso le Facoltà universitarie presenti in provincia di Caserta.

Saranno inoltre diffusi comunicati stampa sull'approvazione del progetto sui quotidiani della provincia di Caserta.

Il bando ed il progetto sarà inoltre pubblicizzato attraverso newsletter, depliants, TV e radio Locali con la realizzazione di uno spot.

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

Ricorso a sistema selezione depositato presso l'UNSC descritto nel modello:

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

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

Si:	X
No:	

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

Associazione Nazionale

Arci Servizio Civile Nazionale effettuerà la parte di monitoraggio di propria competenza attraverso 1 sondaggio telefonico a campione e 2 questionari che verranno fatti compilare ad ogni singolo partecipante al progetto e successivamente elaborati.

Al termine del sondaggio telefonico il report verrà pubblicato sul sito www.arciserviziocivile.it.

Dei due questionari verranno prodotti rapporti sullo stato di attuazione dei progetti , anche su base regionale e nazionale.

Verrà infine prodotto un rapporto di sintesi generale finale.

Essi serviranno anche per la stesura delle note per l'attestato finale.

Il sistema di monitoraggio applicato è depositato presso l'UNSC descritto nei modelli:

- Mod. PR/MON

- Mod. S/MON

Associazione locale

Arci Servizio Civile Caserta effettuerà il monitoraggio delle attività attraverso la figura del tutor.

Il tutor si occuperà di valutare l'interesse dei volontari, il loro grado di partecipazione all'attività e di soddisfazione in essa.

Saranno infatti organizzati incontri con cadenza quadrimestrale con i volontari partecipanti ai singoli progetti e con gli operatori locali di progetto.

STRUTTURA DEGLI INCONTRI

I ° Incontro : entro il primo mese di servizio

- Verifica dell'inserimento dei volontari presso la sede di attuazione

- Verifica dello svolgimento del piano formativo relativo alla formazione specifica
- Verifica dell'impatto dei volontari rispetto alle attività progettuali

II° Incontro : tra il 5° ed il 6° mese di servizio

- Verifica delle attività svolte
- Verifica del livello di soddisfacimento dei volontari
- Verifica di eventuali problemi riscontrati dai volontari durante lo svolgimento delle attività
- Iniziative e suggerimenti proposti dai volontari per l'organizzazione e la programmazione delle attività ,nonché per la risoluzione di eventuali problemi riscontrati.
- Verificare la necessità di una ulteriore formazione a causa di eventuali problemi incontrati durante le attività

III Incontro : tra il 11° ed il 12° mese di servizio

- Verifica delle attività svolte
- Verifica del livello di soddisfacimento dei volontari
- Verifica di eventuali problemi riscontrati dai volontari durante lo svolgimento delle attività
- Verifica dei risultati dell'esperienza di Servizio Civile Nazionale

Sarà a cura del tutor redigere una relazione che evidenzi i particolari emersi durante gli incontri con i volontari e con gli O.L.P.

La fase di monitoraggio delle attività è fondamentale per verificare l'efficacia degli interventi dell'Associazione Arci Servizio Civile nella gestione del Servizio Civile sul territorio.

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

Si:	X
No	

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

- Conoscenza base dell'informatica
- Esperienze analoghe maturate presso Enti e/o Associazioni

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

- Personale specifico coinvolto nel progetto e non attinente all'accreditamento
- Sedi ed attrezzature specifiche (box 26)
- Utenze dedicate
- Materiali informativi
- Pubblicizzazione SCN (box 18)
- Formazione specifica (docenti, materiali)
- Spese viaggio
- Materiale di consumo finalizzati al progetto
- Altro (Guida ai servizi Asl ed opuscoli informativi)

TOTALE

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

Associazione Arcipiccia

Codice Fiscale :93045020612

L'Associazione Arcipiccia partecipa al progetto in qualità di partner offrendo il contributo di 1 operatore volontario.

L'Operatore con cadenza bimestrale e per la durata di 3 ore , organizzerà un'incontro con i volontari delle UU.OO.R.P. presso la sede del SARP di Caserta ,al fine di verificare l'andamento delle attività di elaborazione dati raccolti dai questionari somministrati all'utenza.

L'operatore fornirà il proprio contributo analizzando i contenuti della suddetta elaborazione e fornendo suggerimenti utili ai volontari.

Società Cooperativa Mafalda

P.I. 03138380617

La Cooperativa ,è disponibile a partecipare al progetto,offrendo come contributo il lavoro di una socia con la qualifica di educatore volontario.

L'educatore con cadenza bimestrale e per la durata di 3 ore , organizzerà un'incontro con i volontari delle UU.OO.R.P. presso la sede del SARP di Caserta ,al fine di verificare eventuali difficoltà riscontrate dagli stessi nel rapporto con particolari tipologie di utenza nel corso dell'attività di informazione, orientamento ed eventuale accompagnamento ai Servizi dell'ASL.

Gli step educativi e formativi avranno come obiettivo prioritario l'analisi della relazione tra volontari e utenti.

ASVI (Agenzia per lo sviluppo del non profit) P.Iva 05144701009, ritiene che l'azione di individuazione delle competenze che i giovani andranno ad acquisire durante l'anno di SCN sia di forte valorizzazione dell'esperienza e un valore aggiunto che i giovani potranno spendere nella loro vita futura. Queste finalità sono coerenti con la mission di ASVI stessa, che seppur rivolta ad organizzazioni collettive si basa sulla valorizzazione delle risorse umane.

In particolare l'individuazione delle competenze acquisite attraverso la formazione generale al SCN e con il lavoro di gruppo che caratterizza l'attuazione dei progetti di SCN ci pare pienamente coerente con la finalità di "contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani" indicata all'articolo 1 della legge 64/2001 che ha istituito il Servizio Civile Nazionale.

Tale nostra collaborazione verrà attivata su ogni singolo progetto da voi depositato perché rivolto ai giovani che, dopo le necessarie procedure di selezione, verranno impiegati per attuare gli obiettivi e le attività indicate da ogni singolo progetto. Nel dettaglio queste modalità sono indicate nella lettera di accordo fra ASVI e ASC allegata al presente progetto.

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

In coerenza con gli obiettivi (box 7), le modalità di attuazione (box 8) del progetto ed il numero dei volontari, si indicano di seguito le risorse tecniche e strumentali ritenute necessarie ed adeguate per l'attuazione del progetto e fornite dal soggetto attuatore :

Stanze:	5
Scrivanie:	10
Telefoni, fax:	5
Computer, posta elettronica:	5
Fotocopiatrice:	3
Automezzi:	-
Fornitura equipaggiamento:	-
Altro (specificare): Guida ai servizi Asl ed opuscoli informativi N. 20.000	

Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

27) Eventuali crediti formativi riconosciuti:

Arci Servizio Civile è socio della Conferenza Nazionale Enti Servizio Civile (CNESC)

28) **Eventuali tirocini riconosciuti:**

--

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

La certificazione delle competenze per i giovani partecipanti al progetto verrà rilasciato , su richiesta degli interessati, da ASVI (agenzia per lo sviluppo del Non Profit)

Formazione generale dei volontari

30) **Sede di realizzazione:**

La formazione generale dei volontari viene effettuata direttamente da Arci Servizio Civile Nazionale, attraverso il proprio staff nazionale di formazione, con svolgimento nel territorio di realizzazione del progetto.

31) **Modalità di attuazione:**

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

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

Si:	X
No	

33) **Tecniche e metodologie di realizzazione previste:**

I corsi di formazione tenuti dalla nostra associazione prevedono:
 - lezioni frontali, letture, proiezione video e schede informative;

 - formazione a distanza

 - dinamiche non formali: incontri interattivi con coinvolgimento diretto dei partecipanti, training, giochi di ruolo, di cooperazione e di simulazione, giochi di conoscenza e di valutazione.

 La metodologia didattica utilizzata è sempre finalizzata al coinvolgimento attivo dei partecipanti attraverso l'utilizzazione di tecniche di simulazione comportamentale.

34) **Contenuti della formazione:**

La formazione dei volontari ha come obiettivi il raggiungimento delle finalità di cui all'art. 1 della legge 64/2001: la formazione civica, sociale culturale e professionale dei volontari. Essa intende fornire ai partecipanti strumenti idonei all' interpretazione dei fenomeni storici e sociali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile. Attraverso i corsi di formazione si intende altresì fornire ai volontari competenze operative di gestione di attività in ambito no-profit.

I contenuti della formazione generale, in coerenza con le "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale", (determina Direttore UNSC del 4 aprile 2006) prevedono:

Identità e finalità del SCN

- la storia dell'obiezione di coscienza;
- dal servizio civile alternativo al servizio militare al SCN;
- identità del SCN.

SCN e promozione della Pace

- la nozione di difesa della Patria secondo la nostra Costituzione e la giurisprudenza costituzionale in materia di difesa della Patria e di SCN;
- la difesa civile non armata e nonviolenta;
- mediazione e gestione nonviolenta dei conflitti;
- la nonviolenza;
- l'educazione alla pace.

La solidarietà e le forme di cittadinanza

- il SCN, terzo settore e sussidiarietà;
- il volontariato e l'associazionismo;
- democrazia possibile e partecipata;
- disagio e diversità;
- meccanismi di marginalizzazione e identità attribuite.

La protezione civile

- prevenzione, conoscenza e difesa del territorio.

La legge 64/01 e le normative di attuazione

- normativa vigente e carta di impegno etico;
- diritti e doveri del volontario e dell'ente accreditato;
- presentazione dell'ente accreditato;
- lavoro per progetti.

Identità del gruppo

- le relazioni di gruppo e nel gruppo;
- la comunicazione violenta e la comunicazione ecologica;
- la cooperazione nei gruppi.

Presentazione di Arci Servizio Civile

- Le finalità e il modello organizzativo di Arci Servizio Civile.

Ai fini della rendicontazione, richiesta dalle citate linee guida, verranno tenute 32 ore di formazione attraverso metodologie frontali e dinamiche non formali e ulteriori 10 ore attraverso formazione a distanza.

35) Durata:

La durata complessiva della formazione generale è di 42 ore, questa è parte integrante dei progetti ed è conteggiata a tutti gli effetti ai fini del monte ore.

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

36) Sede di realizzazione:

ASL CASERTA 1 – Via Unità Italiana 28 – 81100 Caserta

37) Modalità di attuazione:

a) in proprio presso l'ente	x
b) affidata ad altri enti di servizio civile	

c) affidata a soggetti pubblici o privati specializzati in materia di formazione	
---	--

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

Tiziana Carnevale nata il 07/10/54

39) Competenze specifiche del/i formatore/i:

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

FORMATORE A)

Tiziana Carnevale Formatore moduli 1-2-3-4-5-6-7-8-9

- Laurea in Sociologia
- Qualifica professionale in Psicologia delle relazioni interpersonali e del lavoro
- Formazione per "addetto all'ufficio relazioni con il pubblico"
- Corso operatori della carta dei servizi e dell'URP
- Responsabile servizio Aziendale "Relazioni con il pubblico"

40) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

- lezioni frontali:
Permette ai partecipanti di assimilare i contenuti base della formazione proposta , da elaborare successivamente attraverso le lezioni interattive ed il lavoro di gruppo, con la supervisione e l'orientamento del formatore
- giochi di ruolo, training, giochi di simulazione, giochi di conoscenza e di valutazione
Permette ai partecipanti di operare liberamente ed in autonomia attraverso una partecipazione attiva, con lo scopo di far assimilare maggiormente i contenuti della formazione attraverso il gioco e la simulazione. Tutto cio' permette di favorire l'attenzione dei partecipanti durante lo svolgimento degli incontri.
- lezioni interattive con coinvolgimento diretto dei partecipanti:
consente di trasmettere elementi conoscitivi e di omogeneizzare le disparità di conoscenze teoriche
- Lavoro di gruppo :
permette di operare in autonomia su aspetti che prevedono la partecipazione attiva dei partecipanti, permette lo scambio delle reciproche conoscenze ed esperienze, fa crescere l'autostima e la consapevolezza delle proprie capacità

41) Contenuti della formazione:

FORMATORE A

MODULO n.1

- Conoscenza approfondita del progetto
- Il Ruolo dei volontari e degli operatori

DURATA

8 ore

OBIETTIVI

- Conoscere in modo dettagliato le attività
- Conoscere le figure professionali impiegate nelle attività ed il ruolo delle stesse

CONTENUTI

-Analisi del testo di progetto

- La definizione delle figure professionali e l'individuazione delle principali competenze e risorse.

FORMATORE A

MODULO n.2

- Tecniche di comunicazione sociale
- Sistemi dei servizi sociali, sanitari e socio-sanitari

DURATA

10 ore

OBIETTIVI

- conoscere il significato della comunicazione.
- conoscere i tipi di comunicazione
- conoscere l'utilizzo degli strumenti di comunicazione

- Conoscere il SSN e le sue applicazioni regionali

CONTENUTI

- Tecniche di colloquio individuali finalizzate all'ascolto e lettura delle rappresentazioni dell'utente circa il contesto sociale e territoriale in rapporto alla propria storia
- tecniche per l'individuazione dei bisogni dell'utente e delle risorse potenziali
- varie modalità di comunicazione (verbale, non verbale, paraverbale);

- Elementi socio sanitari

FORMATORE A

MODULO n.3

- - Metodologie per il lavoro in rete

DURATA

8 ore

OBIETTIVI

Essere in grado di applicare la metodologia adatta
essere in grado di lavorare in gruppo
conoscere le metodologie di rete

CONTENUTI

- il network relazionale, innovazione nella comunicazione e nel lavoro in rete
- Scenari innovativi e cambiamento nell'organizzazione del lavoro sociale. Integrazione, rete e progettazione sociale

FORMATORE A

MODULO n.4

- Monitoraggio e valutazione del lavoro sociale

DURATA

8 ore

OBIETTIVI

Essere in grado di applicare la metodologia adatta
essere in grado di lavorare in gruppo

CONTENUTI

- le nuove forme del disagio
- il monitoraggio interno ed esterno
- il monitoraggio del lavoro sociale
- la valutazione del lavoro sociale
- Metodologie Front-office e gestione di uno sportello informativo

FORMATORE A

MODULO n.5

- I Servizi territoriali ASL

DURATA

10 ore

OBIETTIVI

- Conoscere i servizi offerti dall'ASL CE1
- Conoscere le procedure per l'accesso ai servizi

CONTENUTI

- I servizi territoriali
- I referenti , le sedi e le attività;

- Le forme di terapia
- Procedure per l'accesso ai servizi

FORMATORE A

MODULO n.6

- Elementi di statistica

DURATA

8 ore

OBIETTIVI

- mettere i corsisti in grado di raccogliere, collegare e confrontare dati, classificare e valutare informazioni secondo criteri diversi

CONTENUTI

L'indagine statistica: i fenomeni collettivi, la raccolta dei dati, lo spoglio, l'elaborazione dei dati, l'archiviazione

FORMATORE A

MODULO n.7

- Lo sportello informativo e l'accompagnamento dell'utenza

DURATA

8 ore

OBIETTIVI

- mettere i corsisti in grado di svolgere in modo autonomo le mansioni previste dal progetto

CONTENUTI

La gestione dello sportello informativo

Le attività di accompagnamento dell'utenza

La mediazione tra utente e struttura sanitaria

FORMATORE A

MODULO n.8

- Il report e la relazione annuale dell'attività dei volontari

DURATA

8 ore

OBIETTIVI

- mettere i corsisti in grado di svolgere in modo autonomo le mansioni previste dal progetto

CONTENUTI

Analisi del diario di bordo dei volontari

La realizzazione del report annuale

Relazione sulle attività svolte dai volontari

FORMATORE A

MODULO n.9

- Conclusione del corso

DURATA

6 ore

OBIETTIVI

-Analisi dei contenuti del corso

CONTENUTI

- Verifica degli argomenti trattati

42) **Durata:**

La durata complessiva della formazione specifica è di 74 ore, con un piano formativo di 9 giornate, anche questa è parte integrante dei progetti ed è conteggiata a tutti gli effetti ai fini del monte ore.

Altri elementi di formazione

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

Formazione generale

Ricorso a sistema monitoraggio depositato presso l'UNSC descritto nei modelli:

- Mod. PR/MON
- Mod. S/MON

Formazione specifica

Il monitoraggio del piano di formazione specifica sarà attuato dal tutor del progetto attraverso un incontro di verifica con i volontari svolto successivamente al percorso formativo .

Il monitoraggio sarà così strutturato :

Incontro con i volontari della durata di 5 ore

- Verifica dei contenuti del percorso formativo
- Verifica del livello di soddisfazione dei volontari
- Verifica di eventuali problemi riscontrati dai volontari sui contenuti della formazione specifica
- Verifica della necessità di una ulteriore formazione a causa di eventuali problemi riscontrati sui contenuti della formazione specifica

Metodologia

- Percorsi attivi di socializzazione
- lezioni frontali
- giochi di ruolo
- training
- giochi di simulazione,
- giochi di conoscenza e di valutazione

Data

Il Progettista

Il Responsabile legale dell'ente
(Il Responsabile del Servizio Civile Nazionale)
