"ALLEGATO 6"

ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:
L'Ospedale della salute 3
SETTORE e Area di Intervento:

Settore: Assistenza
Area: Salute
Codifica: **A15**

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

Obiettivo generale

Migliorare l'accessibilità alle prestazioni di assistenza ospedaliera incidendo positivamente, attraverso la ridefinizione del processo di accoglienza della struttura ospedaliera, sugli aspetti legati all'umanizzazione delle cure ed alla risposta ai bisogni di comunicazione/ accompagnamento/orientamento della cittadinanza-utenza. Ciò incide positivamente sugli aspetti legati alla capacità di attenzione e di risposta alle esigenze dell'utente nel rispetto delle sue caratteristiche individuali e sociali, migliorando la qualità della relazione con l'operatore ASL a partire da come questa viene percepita dall'utente stesso e dai suoi accompagnatori.

Obiettivi specifici

1. **Accogliere, informare, orientare e accompagnare** la cittadinanza-utenza, in particolare quella **fragile** (anziani, disabili, extracomunitari, ecc…), che accede al Presidio Ospedaliero attraverso l'attivazione di n.6 punti di accoglienza di primo livello (Punti Accoglienza);

2. **Rilevare il gradimento della qualità percepita** delle attività dei volontari di servizio civile da parte del cittadino-utente che accede ai Punti Accoglienza mediante apposito questionario;

3. **Rilevare la percezione dell'utilità delle attività** del volontario di servizio civile impiegato presso i Punti AGO da parte del personale ASL che opera nell'area assistenziale mediante riunioni e/o apposito questionario;

4. **Aiutare, animare e supportare gli utenti durante tutta l'ospedalizzazione** rendendo la permanenza, per quanto possibile, meno traumatizzante attraverso un'umanizzazione dell'assistenza nel ricovero ospedaliero. Inoltre l'attività comporterebbe un miglioramento della qualità del tempo vissuto in ospedale dai ricoverati correlati ad una più ampia valutazione diagnostica e alla possibilità di utilizzare elementi specifici della persona nella definizione del suo progetto di cura. In particolare, ciò si può fare offrendo **ascolto e sostegno alle persone sole** che si trovano ricoverate nella struttura e che spesso sono segnalate dal servizio sociale e/o dalle associazioni di volontariato. Tale obiettivo ha poi delle peculiarità per il reparto di degenza psichiatrico, dove queste attività possono rientrare nella vera e propria "cura" del paziente;

5. **Accompagnare e supportare i pazienti nelle aree indicate nel progetto**, con i volontari che devono accogliere ed accompagnare i pazienti nelle varie fasi, essere di supporto sia al paziente sia al personale infermieristico e amministrativo, affiancandoli nelle varie attività.

6. Estendere e/o incrementare l'orario di apertura al pubblico dei Punti Accoglienza fino a raggiungere le 36 ore settimanali per ogni sede

ATTIVITÁ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI:

Il Progetto di Servizio Civile **"L'Ospedale della salute"** trova adeguata collocazione nel Servizio di Accoglienza del Cliente/Utente in quanto è un progetto che punta alla valorizzazione del volontario come "**facilitatore**" nell'accesso del cittadino ai servizi e ai percorsi assistenziali.
Date le caratteristiche del progetto, il ruolo del volontario può rappresentare un supporto importante nella relazione azienda/utente, quasi un *customer care*:

- svolgendo attività di comunicazione non sanitaria (tempi di attesa, servizi, ecc.) su segnalazione del personale sanitario e nel rispetto della privacy;
- supportando l'assistito ed eventualmente i familiari dall'ingresso in ospedale alle diverse unità operative e per il tempo della loro permanenza;
- svolgendo il ruolo di tramite fra assistito e familiari, fra assistito e personale, fra familiari e personale;
- accompagnando il paziente fragile e/o solo nelle varie fasi del suo percorso;
- intrattenendo o svolgendo attività ludico-ricreative in un'area dedicata alla socializzazione e alla crescita culturale degli assistiti e dei familiari oltre che direttamente nella zona di degenza dei pazienti.

Il Volontario che viene impiegato in questo progetto deve svolgere attività intese a facilitare il percorso dell'utente, ottimizzando e implementando le modalità di accoglienza, supporto e informazione, previste secondo le seguenti **FASI**:

- **I FASE (di circa 1 mese):** in cui il volontario viene portato a conoscenza, attraverso la formazione generale e specifica, dell'ente e delle modalità di lavoro della pubblica amministrazione e, nello specifico, per ciascun ambito in cui dovrà operare con particolare riferimento all'analisi delle attività svolte in ogni sede di progetto, alla conoscenza delle varie figure professionali, alla gestione del colloquio di prima accoglienza, nonché la conoscenza dell'utilizzo del programma informatico INTRANET. Inizio distribuzione questionario di gradimento del servizio di accoglienza e accompagnamento offerto dai volontari di Servizio Civile.

- **II FASE (a partire dal 2° mese):** in cui il volontario viene gradualmente inserito e affiancato nelle specifiche mansioni che dovrà svolgere, conoscendo gli Operatori Locali di Progetto ad essi assegnati con l'inizio vero e proprio delle loro attività.

- **III FASE (a partire dal 3° mese fino alla fine del servizio):** in cui il volontario svolge con sempre maggiore autonomia le mansioni conferitegli, in stretta collaborazione con il personale di assistenza e/o amministrativo delle diverse aree assistenziali sede dei punti Accoglienza e nei reparti.

Le **attività** che il volontario andrà a svolgere saranno:

1 - Affiancamento dell'attività di front-office
Nella maggior parte delle aree assistenziali individuate come sedi Accoglienza sono previste una *reception* dove, nella fase II, sarà dedicato personale ASL al fine di favorire la graduale gestione autonoma del primo contatto dell'utente con la struttura, rispondendo alle richieste di orientamento e gestendo le informazioni relative alle procedure correnti. Il volontario sarà affiancato da detto personale, almeno nella fase iniziale, nella gestione dei casi che necessitano di un trattamento personalizzato.

2 - Accoglienza/Ascolto

I volontari sono disponibili, nei Punti Accoglienza e nei reparti, per accogliere l'utenza che presenta criticità, anche su segnalazione del personale. Egli attiva un'accoglienza personalizzata e provvede, se necessario, all'accompagnamento dell'utente in difficoltà fino al completamento del percorso assistenziale. Presta assistenza anche nelle sale di attesa degli ambulatori medici a coloro che necessitino di supporto per situazioni di disagio o di fragilità, anche di natura fisica.

3 - Informazione/Orientamento

I volontari provvedono ad orientare nei percorsi interni le persone che ne hanno necessità, forniscono informazioni, rispondono alle richieste degli utenti che, per problematiche particolari, richiedano un supporto per la comprensione e/o compilazione della modulistica. Rispondono, con particolare riguardo, alle richieste di mediazione e interpretazione da parte di utenti di altre culture. Il volontario sperimenterà e affinerà le proprie capacità di relazionarsi con il pubblico.

4 - Umanizzazione degenza ordinaria e psichiatrica

I volontari saranno impegnati nell'organizzazione della giornata durante il ricovero (specificatamente nei tempi in cui i ricoverati non sono impegnati in attività cliniche) attraverso attività di tipo risocializzante (lettura giornale, attività espressive, ludiche, ecc.). Il ruolo dei volontari di servizio civile in quest'ambito rientra nella "cura" della dimensione umana del tempo di ricovero nei reparti di degenza ordinaria e SPDC, con la possibilità di una restituzione all'équipe curante delle osservazioni fatte dai volontari in merito alle caratteristiche di ogni singolo ricoverato, emerse durante le attività svolte.

5 - Aggiornamento delle informazioni

Supporto alle attività di *front-office* per l'aggiornamento sistematico delle informazioni sulla modulistica ed alle attività dei servizi (orari, procedure, logistica, cartellonistica, ecc…) finalizzate allo sviluppo ed all'implementazione del *customer care.*

6 - Raccolta dei dati e monitoraggio

- Distribuzione ed elaborazione dei relativi risultati, del questionario di gradimento del servizio offerto dai volontari di Servizio Civile da parte dell'utenza
- Distribuzione del questionario sull'utilità delle attività dei volontari di servizio civile al personale ASL delle sedi di Accoglienza ed elaborazione dei relativi risultati
- Individuazione di criticità ricorrenti assieme all'OLP
- Monitoraggio del progetto mediante scheda specifica indicata dall'Azienda

Il volontario sarà chiamato a rielaborare e rileggere la propria esperienza "restituendo" dati e rilevazioni raccolti nel periodo di permanenza, nell'ambito degli incontri plenari periodici su criticità e miglioramenti e di monitoraggio del progetto.

Periodicamente (ogni 3 mesi) i volontari verranno assegnati ad un'area d'attività, così che a conclusione del progetto di Servizio Civile possano avere un bagaglio di esperienze utili alla loro crescita come cittadini attivi.

Al volontario verrà assegnato un *badge* per rilevare la presenza e la partecipazione alle attività, che dovrà essere esposto come tesserino di riconoscimento durante l'orario di lavoro.

I volontari usufruiranno di una stanza dedicata dove si recheranno ogni mattina per poi raggiungere le postazioni Accoglienza e/o i reparti; saranno quindi collocati al *front-office* presso i suddetti punti Accoglienza, dislocati presso l'ingresso principale e nell'area

Triage del Pronto Soccorso dell'edificio A e le sale d'attesa delle aree assistenziali individuate, quali punti di maggior affluenza della struttura ospedaliera.

CRITERI DI SELEZIONI:

Il sistema autonomo di modalità di selezione dei volontari tiene conto delle procedure normative previste dalla legge 64/2001 di istituzione del Servizio Civile, le circolari, i decreti attuativi, i regolamenti, le direttive ed i protocolli dell'ufficio nazionale per il Servizio Civile e le standardizza con l'obiettivo di un valutazione uniforme dei candidati in rapporto ai progetti ed ai territori in cui essi si svolgono e con l'obiettivo di garantire un'elevata qualità delle risorse umane da impiegare nei progetti.
Il sistema è stato realizzato per raggiungere i seguenti obiettivi:

- ✓ promozione del Servizio Civile;
- ✓ supporto alle singole realtà partner partecipanti al progetto nella realizzazione della propria campagna promozionale;
- ✓ gestire le procedure selettive mettendosi al servizio dei giovani beneficiari facendo loro percepire il significato di tale procedura all'interno del percorso previsto dal Servizio Civile.

Il sistema di reclutamento prevede differenti fasi di realizzazione;

Fase promozionale: permette di definire le informazioni procedurali a livello nazionale, i compiti organizzativi e gli strumenti utilizzati per gli aspetti di comunicazione.
Per un sistema di reclutamento ottimale a distanza saranno utilizzati tutti gli strumenti disponibili dell'ente per garantire la maggiore diffusione dell'iniziativa.
Verranno diffusi comunicati stampa ai maggiori quotidiani, riviste, siti web ed ai centri informagiovanisu tutto il territorio nazionale.
Saranno organizzati per gli operatori coinvolti nel Servizio Civile incontri di orientamento e sarà creato ad hoc un servizio di newsletter attraverso il quale verranno informati gli enti partner su tutti gli aggiornamenti relativi al Servizio Civile.

Fase di orientamento: nel corso della pubblicazione del bando i giovani candidati verranno supportati nella scelta del progetto più idoneo alle loro caratteristiche attraverso una consulenza via mail e telefonica dal personale preposto dagli enti.
Verrà messa a disposizione una linea telefonica dedicata al servizio che garantirà informazioni ai candidati e verrà fornito un indirizzo mail specifico per tutte le richieste di consulenza e faq.

Fase di selezione:
I candidati come previsto dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile dovranno attenersi alle indicazioni fornite dall'ente in ordine ai tempi ai luoghi ed alle modalità delle procedure selettive.
La convocazione dei candidati relativa ai tempi ed ai luoghi della selezione verrà effettuata attraverso la pubblicazione delle informazioni sul sito dell'ente.
Gli enti provvederanno ad elaborare e trasmettere le graduatorie secondo quanto previsto dalla normativa vigente del Servizio Civile.

Commissioni
Saranno costituite commissioni di selezione
Le graduatorie finali saranno pubblicate sul sito dell'ente capofila.

Metodologia e tecniche utilizzate:
Il seguente sistema di valutazione è finalizzato ad individuare procedure criteri e modalità che garantiscono processi selettivi efficaci, obiettivi e trasparenti dei volontari che andranno in servizio.
Il sistema di valutazione mira a realizzare un'elevata coerenza tra quanto richiesto dalla sede in termini di competenze e quanto posseduto dal candidato partecipante alla selezione.
Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è **110 punti** così ripartiti:

- Scheda del colloquio **60 pt (Allegato 4)**
- Scheda Titoli - Pregresse esperienze, titoli di studio, esperienze aggiuntive non valutate in precedenza ed altre conoscenze **50 pt**

Il punteggio massimo della scheda di valutazione da compilare durante il colloquio selettivo di candidati è pari a 60. Il punteggio si riferisce alla sola valutazione finale ottenuta dalla media aritmetica dei giudici relativi ai singoli fattori costituenti la griglia.
Il punteggio ottenuto dovrà essere riportato con due cifre decimali.
Il colloquio si intende superato solo se il punteggio finale è uguale o superiore a 36/60 In caso di punteggio inferiore a 36/60 non si procederà alle valutazioni successive.

a) Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori:

Verranno misurate le variabili attinenti al curriculum vitae (valutazioni dei titoli, certificazioni linguistiche ed informatiche, competenze acquisite ed esperienze aggiuntive) . Per i titoli di studio verrà valutato il titolo più elevato. Per esperienze aggiuntive si intendono le esperienze non valutate precedentemente, es. tirocini o stage.
Verranno inoltre valutate (come allegato 3 del bando) le precedenti esperienze.

E’ possibile sommare la durata di più esperienze fino al raggiungimento del periodo massimo valutabile.
I coefficienti utilizzati per le precedenti esperienze si riferiscono al mese o frazione mese superiore o uguale a 15 giorni
Il punteggio totale è di 50 punti.

Titoli valutabili per i candidati	**Range**
PRECEDENTI ESPERIENZE C/O ENTI CHE REALIZZANO IL PROGETTO N.B. si attribuirà il punteggio previsto solo ai candidati che dimostreranno di aver avuto esperienze o collaborazioni presso l'ente che realizza il progetto allegando nel curriculum la durata dell'esperienza e il ruolo ricoperto.	**Max 12 punti** (1,00 pt per ogni mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg.)
PRECEDENTI ESPERIENZE NELLO STESSO SETTORE DEL PROGETTO C/O ENTI DIVERSI DA QUELLI CHE REALIZZANO IL PROGETTO N.B. si attribuirà il punteggio previsto solo ai candidati che dimostreranno di aver avuto esperienze o collaborazioni nello stesso settore presso l'ente diverso che realizza il progetto allegando nel curriculum la durata dell'esperienza e il ruolo ricoperto.	**Max 9 punti** (0,75 pt per ogni mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg)
PRECEDENTI ESPERIENZE IN UN SETTORE DIVERSO C/O ENTI CHE REALIZZANO IL PROGETTO N.B. si attribuirà il punteggio previsto solo ai candidati che dimostreranno di aver avuto esperienze o collaborazioni in settori diversi ma presso l'ente che realizza il progetto allegando nel curriculum la durata dell'esperienza e il ruolo ricoperto.	**Max 6 punti** (0,50 pt per ogni mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg)
Complessivo punteggio raggiungibile sulle esperienze	**Max 27 punti**
Titoli di studio (per i punteggi si prende quello conseguito più alto) - **Laurea attinente al progetto** - **Laurea non attinente a progetto** - **Laurea di I livello attinente al progetto** - **Laurea di I livello non attinente al progetto** - **Diploma attinente al progetto** - **Diploma non attinente al progetto** - **Frequenza scuola media Superiore** La votazione del titolo medesimo, di qualsiasi livello, ivi compresi i diplomi di strumento musicale rilasciati dai Conservatori di musica statale o da Istituti musicali pareggiati, deve essere rapportata su base 110.	 **8 punti** **7 punti** **7 punti** **6 punti** **6 punti** **5 punti** **Max 4 punti(1pt per ogni anno concluso)**

TITOLI MASTER E SPECIALIZZAZIONI	**Max 3 punti per Master Universitario o Short master universitario**
TITOLI PROFESSIONALI valutare solo il titolo più elevato Attinenti al progetto Non attinenti al progetto Non terminato NB: Rilasciati da Enti di Formazione o Società private	 **Max 4 punti** **Max 2 punti** **Max 1 punto**
Complessivo punteggio raggiungibile sui Titoli	**Max 15 punti**
ESPERIENZE NEL VOLONTARIATO o LAVORATIVE Purchè ben documentate nel cv, si fa presente che devono essere ben documentate nel periodo, saranno prese in considerazioni anche le esperienze all'estero	 **Max 4 punti** (1 punto per esperienza)
ALTRE CONOSCENZE - **Certificazioni informatiche e digitali e linguistiche** Si valuta solo il titolo di grado più avanzato di ogni specifico settore ECDL o MICROSOFT punti 2 - **Certificazioni linguistiche – inglese** (o altre lingue) Si valutano attestati di frequenza e di partecipazione a corsi di lingua straniera con un livello minimo di conseguimento del B1 - Livello QCER B1 punti 0,50 - Livello QCER B2 punti 1 - Livello QCER C1 punti 1,50 - Livello QCER C2 punti 2	**Max 4 punti**
Complessivo punteggio raggiungibile su Esperienze e altre conoscenze	**Max 8 punti**

TOTALE MASSIMO PUNTEGGIO **TITOLI 50 PUNTI**

I CANDIDATI AL COLLOQUIO VERIFICHERANNO LA SCHEDA DEI PUNTEGGI DEI TITOLI E FIRMERANNO LA PRESA VISIONE PER MASSIMA TRASPARENZA.

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:
Sedi di Progetto

N.	*Sede di attuazione del progetto*	*Comune*	*Indirizzo*	*Cod. ident. sede*	*N. vol. per sede*	*Nominativi degli Operatori Locali di Progetto*			*Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato*		
						Cognome e nome	*Data di nascita*	*C.F.*	*Cognome e nome*	*Data di nascita*	*C.F.*
1	Ospedale Sandro .Pertini	Roma	Via dei Monti Tiburtini 385	67514	3	Guzzi Siriani Angela	18/02/1972	GZZNGL72B58H501J	De Marchis Iolanda	15/04/1959	DMRLND59D55H501Y
2	Ospedale Sandro .Pertini	Roma	Via dei Monti Tiburtini 385	67514	2	Maria Teresa Stuppa	22/03/1957	STPMTR57C62G315K	De Marchis Iolanda	15/04/1959	DMRLND59D55H501Y
3	Ospedale Sandro .Pertini	Roma	Via dei Monti Tiburtini 385	67514	2	Iafisco Sergio	25/04/1960	FSCSRG60D25H501V	De Marchis Iolanda	15/04/1959	DMRLND59D55H501Y
4	Ospedale Sandro .Pertini	Roma	Via dei Monti Tiburtini 385	67514	2	Strano Sabrina	08/10/1971	STRSRN71R48H501R	De Marchis Iolanda	15/04/1959	DMRLND59D55H501Y
5	Ospedale Sandro. Pertini	Roma	Via dei Monti Tiburtini 385	67514	3	Sara Masetti	17/10/1956	MSTSRA56R57Z315P	De Marchis Iolanda	15/04/1959	DMRLND59D55H501Y
6	Policlinico Casilino	Roma	Via Casilina 1040	93096	4	Sambuco Federica	23/12/1969	SMBFRC69T63H501G	De Marchis Iolanda	15/04/1959	DMRLND59D55H501Y
7	Osped	Rom	Via	67	4	Langi	05/01/	LNGLNE59	De	15/04/	DMRLND59

	ale Sandro Pertini	a	dei monti Tiburtini 385	514		one Elena	1959	A45F839Z	Marchis Iolanda	1959	D55H501Y

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:
NOMINA SRL SOCIETA' CHE CERTIFICHERA' LE COMPETENZE

FORMAZIONE GENERALE E SPECIFICA DEI VOLONTARI:

La formazione generale sarà erogata nei primi 2 mesi, e comunque entro e non oltre il 180° giorno.
Tutte le attività avvengono a cura di un formatore accreditato.
Aula per massimo 25 persone, sedute, in forma circolare e/o semicircolare
Tempi dalle 9.00 alle 18.00 o in alternativa dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.0.0
Modalità: frontale, circolare, esercitativa, a seconda dell'obiettivo e delle indicazioni delle Linee Guida della formazione generale.
Il contributo della Formazione generale prevista dall'Unsc all'ente è di 90,00 € per l'Italia e 180,00 € per l'estero per ciascun volontario.

Responsabile per la Formazione

Dr. SELICATI MICHELE Formatore Accreditato
Esperto nazionale del Servizio Civile per conto della Università per Stranieri di Siena, per l'Università degli Studi di Bari, del Politecnico di Bari, consulente per la Regione Lazio, per l'Asap Lazio, per il FormezPa. Ex Consulente della Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento Politiche della Famiglie e ex consulente del Dipartimento Relazioni Internazionali, Cooperazione e Volontariato della Protezione Civile.
Laurea in Filosofia; Master Asvi Cooperazione Internazionale ed Europrogettazione. Docente di Project Management.

Altri Formatori Generali

Avv. Francesco Sgobba Formatore Accreditato
Laurea in Giurisprudenza, Esperto del Diritto Penale, del Diritto di Famiglia e dei Contratti della Pubblica Amministrazione. Legale della Nomina srl Business & Management Solution. Formatore Generale nei progetti di Servizio Civile Nazionale.

Per quanto riguarda la definizione dei contenuti della formazione generale dei volontari, si farà riferimento a quanto previsto dalle Nuove "Linee guida della formazione generale dei giovani in Servizio Civile Nazionale" 2013 che vanno ad integrare quelle elaborate nell'anno 2006 in ottemperanza a quanto previsto dall'art.11 comma 3 del D. Lgs 5 aprile 2002, n.77.

La formazione generale si svolge prevalentemente nel quadro di situazioni di apprendimento strutturate e formali quali sono quelle all'interno di un'aula. La metodologia didattica in questo caso è orientata alla trasmissione, attraverso il metodo espositivo, di conoscenze e informazioni che, successivamente, trovano nella discussione in aula momenti di verifica e di approfondimento.

La formazione generale consisterà in un percorso comune a tutti i giovani avviati al Servizio Civile con lo stesso bando e avrà come contenuto generale l'elaborazione e la contestualizzazione sia dell'esperienza di Servizio Civile sia dell'identità sociale del volontario, in relazione ai principi normativi e ai progetti da realizzare.

In particolare, i contenuti della formazione generale saranno indirizzati a:

- esplicitare e confrontare le motivazioni della scelta di Servizio Civile e le attese dei volontari;
- delineare l'evoluzione del Servizio Civile come contenitore istituzionale di cittadinanza attiva, acclarandone continuità e discontinuità in una prospettiva storica;

- ricondurre la scelta individuale di servizio ad una storia collettiva;
- illustrare il contesto - legislativo, culturale, sociale, istituzionale, progettuale, organizzativo - in cui si svolge il Servizio Civile;
- evidenziare ed elaborare la dimensione della partecipazione alla società civile attraverso la scelta di un'esperienza istituzionale;
- fornire spunti per analizzare il proprio progetto di servizio;
- favorire la percezione del volontario come individuo inserito in un'organizzazione.

I contenuti della formazione generale si articoleranno nell'ambito di moduli didattici.

La formazione generale avrà una durata di **n. 42 ore** per un massimo di 25 volontari (con deroga a 28)
Saranno inseriti altri formatori o esperti della materia, ma con in aula la presenza del responsabile del sistema della formazione generale.

FORMAZIONE GENERALE

Macroaree e moduli formativi

1. **Valori e identità del Scn**
   1.1 l'identità del gruppo in formazione e patto formativo
   1.2 dall'obiezione di coscienza al SCN
   1.3 il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e nonviolenza
   1.4 la normativa vigente e la Carta di impegno etico.
2. **La cittadinanza attiva**
   2.1 la formazione civica
   2.2 le forme di cittadinanza
   2.3 la protezione civile
   2.4 la rappresentanza dei volontari nel Servizio Civile
3. **il giovane volontario nel sistema del Servizio Civile**
   3.1 presentazione dell'Ente
   3.2 il lavoro per progetti
   3.3 l'organizzazione del Servizio Civile e le sue figure
   3.4 disciplina dei rapporti tra enti e volontari del Servizio Civile Nazionale
   3.5 comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti.

Moduli e ripartizione delle 42 ore di lezioni

Nome	Frontale	Tecniche	Totale ore
L'identità del gruppo in formazione	1	1	2
Odc e Snc	4	0	4
Ente	2	2	4
Difesa della Patria	2	2	4
Difesa Civile	1	1	2
Protezione Civile	4	0	4
Cittadinanza attiva	2	2	4
Normativa SCN ass.	6	0	6
Diritti e Doveri	4	0	4
Lavoro per	2	6	8

Progetti			

Nello specifico i moduli saranno dettagliati come segue:
AREA VALORI E IDENTITA' DEL SERVIZIO CIVILE
MODULO I - L'identità del gruppo in formazione (2 ore)

Contenuti:
- Analisi e discussione circa le aspettative, le motivazioni e gli obiettivi individuali dei volontari;
- Presentazione staff, presentazione del percorso generale e della giornata formativa
- Raccolta aspettative e preconoscenze verso il Servizio Civile volontario, raccolta idee di Servizio Civile, motivazioni, obiettivi individuali.

Obiettivi: Costruire l'identità di gruppo, come persone in Servizio Civile volontario presso le Università. Costruire attraverso la presentazione, avvio, raccolta aspettative e bisogni, la conoscenza minima per poter elaborare insieme, e costruire l'atteggiamento di fiducia che permette l'apprendimento. Creare nel volontario singolo e nel gruppo, così come richiesto dalle linee guida per la formazione generale, la consapevolezza che la difesa della Patria e la Difesa non violenta costituiscono il contesto che legittima lo Stato a sviluppare l'esperienza di Servizio Civile.

MODULO II – Dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile Nazionale: evoluzione storica , affinità e differenze tra le due realtà; Storia del Servizio Civile in altri Paesi Europei (4 ore)

Contenuti:
- La legge 64/01 e 77/02 sul Servizio Civile (storia, organizzazione, ambiti di intervento);
- La storia della obiezione di coscienza (legge 230/98).
- La storia della legge 64
- Il Servizio Civile negli altri Stati Europei – il progetto Amicus

Obiettivi: Costruire con i volontari una coscienza del senso e significato del volontario in Servizio Civile Nazionale, fissando anche le origini del concetto.

MODULO III – Il dovere di difesa della Patria (4 ore)
Contenuti:
- Le sentenze della Corte Costituzionale nn. 164/85, 228/04, 229/04 e 431/05 sul concetto di difesa civile e difesa non armata; Presentazione concetti e pratiche di "Patria", "Difesa senza armi", "difesa non violenta".
- i diritti umani nel quadro della Costituzione Italiana, della Carta Europea e degli Ordinamenti delle Nazioni Unite.

Obiettivi: Allargare la conoscenza della idea di "dovere di difesa della Patria", concetto che sembra a volte risultare poco conosciuto fra i giovani, ed anzi a volte ritenuto concetto "antico" e di linguaggio difficile e distante.

MODULO IV – La difesa civile non armata e non violenta (2 ore)

Contenuti:

- cenni storici sulla difesa popolare non violenta;
- forme attuali di realizzazione della difesa alternativa;
- gestione e trasformazione non violenta dei conflitti;
- operazioni di mantenimento della pace (Peacekeeping, peace-enforcing, peace-building)

E' molto interessante qui affrontare il tema "gestione e trasformazione nonviolenta dei conflitti", "prevenzione della guerra" e "operazioni di polizia internazionale", nonché i concetti di "peacekeeping", "peace-enforcing" e "peace-building", specie se collegati all'ambito del diritto internazionale.
Obiettivi: Aiutare i volontari ad immaginare l'esistenza di tecniche di difesa non armata e non violenta.

MODULO V - La normativa vigente e la Carta di impegno etico (2 ore)

Contenuti:

- la normativa che regola il sistema del Servizio Civile Nazionale;
- la Carta di impegno etico.

Verrà illustrato l'insieme delle norme che regolano il sistema del Servizio Civile Nazionale. Verrà utilizzata la lezione frontale.
Obiettivi: Aiutare i volontari ad inserirsi nel percorso con consapevolezza e distinguendo i tre attori principali: il volontario medesimo, l'istituzione Stato italiano, l'ente gestore. Conoscere i dati di contesto, tratti dalle fonti legislative, che diverranno vincolo e risorsa a cui attingere durante l'anno di Servizio Civile.

AREA LA CITTADINANZA ATTIVA
MODULO VI – La solidarietà e le forme di cittadinanza (4 ore)

Contenuti: (Verranno trattati uno o più argomenti a scelta tra questi)

- principio costituzionale di solidarietà sociale e principi di libertà ed eguaglianza;
- lotta alla povertà e all'esclusione sociale, povertà e sottosviluppo a livello mondiale;
- lotta alla povertà nelle scelte politiche italiane e negli orientamenti dell'Unione Europea;
- ruolo degli Organismi non Governativi;
- concetto di cittadinanza e di promozione sociale;
- concetto di cittadinanza attiva;
- ruolo dello Stato e della società nell'ambito della promozione umana e della difesa dei diritti delle persone e rapporto tra le istituzioni e le organizzazioni della società civile;
- principio di sussidiarietà, competenze dello Stato, delle Regioni, delle Province e dei Comuni nei vari ambiti in cui opera il Servizio Civile, con riferimenti al Terzo Settore nell'ambito del welfare.
- i fenomeni della globalizzazione e approccio multiculturale;
- la responsabilità sociale delle imprese e la cittadinanza d'impresa

Si farà riferimento alle povertà economiche e all'esclusione sociale, al problema della povertà e del sottosviluppo a livello mondiale, alla lotta alla povertà nelle scelte politiche italiane e negli orientamenti dell'Unione Europea, al contributo degli

Organismi non Governativi. Verrà inoltre presentato il concetto di cittadinanza e di promozione sociale, come modo di strutturare, codificando diritti e doveri, l'appartenenza ad una collettività che abita e interagisce su un determinato territorio.
Obiettivi: Dare senso alla parola "solidarietà e ad ogni forma di cittadinanza" riscoprendo il significato dell'essere cittadini attivi e solidali, in un contesto e una visione multi-etnica e aperta alle istanze internazionali.
Dare ragione di parole come "globalizzazione", "interculturalità", "sussidiarietà".

MODULO VII – Servizio Civile Nazionale, associazionismo e volontariato (4 ore)

Contenuti:

- il fenomeno della cittadinanza attiva
- gli enti di Servizio Civile pubblici e privati

In questo modulo verranno evidenziate le affinità e le differenze tra le varie figure che operano sul territorio, quali volontari di associazioni di volontariato (legge 266/1991) , promotori sociali (figura istituita dal Ministero del Lavoro e politiche sociali), cooperatori, cooperanti, soci di associazioni di promozione sociale
Obiettivi: Condividere il significato del "servizio" come impegno e bene, offerto in via immateriale, bene non monetizzabile, e "civile" "inserito in un contesto e rispettoso di quel contesto anche se criticamente vigile".

MODULO VIII - Diritti e doveri del volontario del Servizio Civile (4 ore)

Contenuti:

- ruolo e funzione del volontario;
- gestione dei volontari;
- disciplina dei rapporti tra enti e volontari del Servizio Civile Nazionale.
- La rappresentanza dei volontari in Servizio Civile.

Si metteranno in evidenza il ruolo e la funzione del volontario e si illustrerà la circolare sulla gestione, concernente la disciplina dei rapporti tra enti e volontari del Servizio Civile Nazionale.

MODULO IX - La protezione civile (4 ore)

Contenuti:

- In questo modulo verranno forniti elementi di protezione civile intesa come collegamento tra difesa della Patria e difesa dell'ambiente, del territorio e delle popolazioni. Si evidenzieranno le problematiche legate alla previsione e alla prevenzione dei rischi, nonché quelle relative agli interventi di soccorso.

Obiettivi: Dare senso e ragione del Servizio Civile come attività di prevenzione e "protezione" della popolazione affrontando anche la protezione civile nel senso diretto e immediato del termine (calamità, terremoti, ordine pubblico, ecc.) e gli elementi di base necessari ad approntare comportamenti di protezione civile.

AREA IL GIOVANE VOLONTARIO NEL SISTEMA DEL SERVIZIO CIVILE

MODULO X – Presentazione dell'ente e comunicazione e gestione dei conflitti. (4 ore)

Contenuti:
- storia, caratteristiche specifiche e modalità organizzative ed operative della dell' Università e/o Enti in partenariato
- La proposta del Servizio Civile;
- Gestione dei conflitti e dinamiche di gruppo.
- Role play

MODULO XI - Il lavoro per progetti nel Servizio Civile e nella Cooperazione Internazionale allo Sviluppo (8 ore)

Contenuti: Elementi di Progettazione nel Servizio Civile e Social Project Management; Nell'affrontare il tema della progettazione sociale e della cooperazione internazionale si farà riferimento inoltre agli specifici settori di attività ed alle aree di intervento previsti per le attività di Servizio Civile, in modo che i volontari abbiano chiaro quale sia il campo nel quale si esplica la funzione di tale servizio.
Verrà illustrato il metodo della progettazione nelle sue articolazioni compresa la fase della valutazione di esito, di efficacia ed efficienza del progetto. Si sosterranno i volontari nel conoscere e approfondire metodi per la auto-valutazione della propria crescita esplicitando anche come può avvenire da parte diversa la valutazione della crescita umana dei volontari in Servizio Civile.

Obiettivi: Sostenere la crescita dell'individuo e del gruppo nel riconoscere la propria condizione di persone impegnate nel civile e nel sociale, anche attraverso la auto-valutazione dei risultati del proprio progetto di Servizio Civile volontario. Si farà riferimento esplicito agli specifici settori di attività dei progetti di Servizio Civile individuando per ognuno la specifica modalità di lavoro per progetti.

Sono previste esercitazioni pratiche sui progetti di cooperazione internazionale (saranno invitati anche esperti del settore).

CONTENUTI FORMAZIONE SPECIFICA:
40) Contenuti della formazione:

	MODULI	CONTENUTO	OBIETTIVO	FORMATORI	N°	
					ORE	
	1° MODULO	Organizzazione della ASL Roma 2 e del presidio ospedaliero	Conoscenza del funzionamento e modalità di erogazione dell'assistenza nel presidio ospedaliero	Marco Martelli Porcelli Barbara Rocco Pugliese Pagnanelli Adolfo	12	
	2° MODULO	Conoscenza della tipologia di utenza del presidio ospedaliero	Politiche dei servizi alla persona Problematiche	Patrizia Favali Maria	12	

			delle fasce deboli, concetto di disabilità – aspetti psicologici – sociali – sanitari – tecnici;			
.	3° MODULO	Illustrazione del progetto di servizio civile “L’ospedale della salute” e il ruolo del volontario	Conoscenza del progetto e compiti del volontario	Porcelli Barbara . .	4	
	4° MODULO	Accogliere il cliente	L’attività di accoglienza e	Guzzi Sirianni Angela	6	

		cura del cliente, dalla percezione del disagio e lettura del bisogno fino alla ricerca e alla formulazione della risposta; Orientamento del cittadino all'utilizzo delle risorse della struttura ospedaliera e del territorio;	Marano Luisa Raguzzini Cinzia	
5° MODULO	La comunicazione - Strategie comunicative e relazionali finalizzate ad una buona accoglienza dell'utenza; - La qualità della relazione operatore/utente, operatore/istituzione; - La comunicazione interpersonale – aspetti e problemi ; - Il colloquio utilizzato come strumento dell'accoglienza ; - L'attività di accoglienza e cura del cliente, dal primo contatto alla decodifica della domanda alla percezione del disagio e lettura del bisogno fino alla ricerca e alla formulazione della risposta; - La comunicazione diretta – relazionarsi con il sorriso : strumenti di comunicazione con tecniche ludiche, teatrali e di comico- terapia come approccio e sostegno all'altro	Acquisire le nozioni basilari sulla comunicazione e le necessarie capacità per entrare in relazione con gli utenti dei servizi	Olivieri Luciana	24
6°	Utilizzare le risorse	Conoscenza		6

MODULO	informatiche interne	degli strumenti informatici messi a disposizione dell'Azienda: Intranet, telefonia VOIP	Iafisco Sergio	
7° MODULO	Formazione specifica sulla sicurezza sui luoghi di lavoro ed informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile	Rischi generali Rischi legati all'attività lavorativa Ex 626	Palombi Giovanni	8