

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

### **ENTE**

1) *Ente proponente il progetto:*

PROVINCIA DI TERAMO

2) *Codice di accreditamento:*

NZ01379

3) *Albo e classe di iscrizione:*

REGIONE ABRUZZO

2

### **CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) *Titolo del progetto:*

UN GIOVANE PER AMICO 2018

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

ASSISTENZA  
A1 Anziani A6 Disabili

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:*

Il PROGETTO si rivolge alla popolazione anziana e ai soggetti disabili residenti nei territori della Comunità Montana del Gran Sasso, dell'Unione dei Comuni del Medio Vomano e del Comune di Montefino e, in particolare: Anziani non autosufficienti, Anziani sufficienti, ma che vivono da soli o nel nucleo con il solo coniuge anziano, Famiglie con disabili

#### **COMUNITA' MONTANA DEL GRAN SASSO**

La Comunità Montana del Gran Sasso si identifica geograficamente con la parte del territorio posto all'estremo occidentale della provincia di Teramo, a ridosso del massiccio del Gran Sasso, composta dai seguenti nove Comuni: Castel Castagna, Castelli, Colledara, Crognaleto, Fano Adriano, Isola del Gran Sasso, Montorio al Vomano, Pietracamela, Tossicia. Sette dei nove comuni hanno una popolazione residente inferiore ai 3.000 abitanti, fanno eccezione Montorio al Vomano e Isola del G. S.. L'estensione del territorio è molto vasta, pari a 453,28 kmq, con una densità abitativa molto bassa; altissimi gli indici di vecchiaia (rapporto percentuale tra il numero degli ultrasessantacinquenni ed il numero dei giovani fino ai 14 anni) che si registrano nei comuni interamente montani, come anche l'indice di dipendenza

strutturale (*caricosociale ed economico della popolazione non attiva*). Dati ISTAT

Comune	Superficie in kmq	Popolazione residente all'1.1.2016	Densità	Indice di Vecchiaia a al 1.1.2016	Indice di dipendenza strutturale al 1.1.2016
Castel Castagna	17,73	500	28	255,8	58,7
Castelli	49,73	1.159	23	340,4	55,6
Colledara	19,86	2.179	121	204,2	49,1
Crognaleto	124,18	1.297	10	342,3	60,9
Fano Adriano	35,43	296	8,27	841,7	61,7
Isola del Gran Sasso d'Italia	83,26	4.773	57	191,9	57,4
Montorio al Vomano	153	8.218	153	66,5	58,1
Pietracamela	44,32	271	6,09	716,7	56,6
Tossicia	25,29	1.406	52	264,5	57,6

Lo spopolamento dei territori montani cui si è assistito negli ultimi anni ha diminuito il numero degli abitanti ed ha aumentato le percentuali di anzianità e vecchiaia: questi cittadini vivono in piccolissimi nuclei familiari, ma più spesso da soli, in case sparse o in minuscole frazioni distanti dai centri urbani in cui sono, invece, localizzati i principali servizi sociali e civili.

In tale situazione è aumentata per un numero crescente di anziani la difficoltà di accesso agli essenziali servizi alla persona, quali quelli sanitari e riabilitativi e, insieme a ciò, è cresciuto il bisogno di mezzi di trasporto e di accompagnatori.

In mancanza della possibilità di utilizzare il trasporto pubblico, che risulta assolutamente inadeguato alle necessità dei cittadini anziani e disabili, la Comunità Montana del Gran Sasso ha implementato, ormai da qualche anno, una specifica azione di trasporto a chiamata per la salvaguardia e la qualificazione dei servizi di prima necessità nelle zone più rurali e per facilitare la loro accessibilità alle persone anziane e disabili. Con le risorse a disposizione non si riesce a soddisfare la richiesta in continuo aumento. Con il supporto dei volontari sarà possibile rispondere anche a quei cittadini che attualmente rimangono ancora esclusi dal servizio

#### **UNIONE DEI COMUNI del MEDIO VOMANO**

L'Ambito Sociale n. 3 Fino – Vomano al 1 gennaio 2016 conta una popolazione di 25.388 abitanti per un territorio di 289,26 kmq e comprende 11 Comuni ricompresi tra due Vallate:

per la vallata del Fino i Comuni di Arsita, Bisenti, Castiglione Messer Raimondo, Castilenti e

Montefino, per la Vallata del Vomano Cellino Attanasio, Cermignano, Canzano, Castellalto, Basciano e Penna Sant'Andrea. Il territorio è molto vasto, per gran parte montuoso (soprattutto nella vallata del Fino) e distante dai grossi centri. La viabilità e la distanza dai grossi centri rappresentano una difficoltà notevole in particolare per la popolazione anziana bisognosa di cure, per questo motivo il servizio di trasporto e

accompagnamento presso centri di cure , riabilitazione e centri ospedalieri ha un notevole incremento, tanto che il servizio di segretariato presente a giorni alterni sui Comuni dell'Ambito non riesce a svolgere altre attività se non quello di prenotare visite e organizzare i viaggi per anziani e disabili.

La popolazione target del progetto è rappresentata dagli anziani e disabili residenti sul territorio dell'Ambito, che rappresentano una popolazione pari a circa 5.700 abitanti.

Gli assistiti dei servizi ad oggi ammontano a 300 utenti, di cui 250 anziani e 50 disabili. Il segretariato sociale registra circa 600 contatti ogni semestre

#### **COMUNE DI MONTEFINO**

Nel comune la popolazione anziana costituisce un'alta percentuale della popolazione residente, oltre il 70 %. Gli anziani, vivono sia nel nucleo familiare con i figli, sia in nuclei costituiti dai coniugi o dagli anziani soli. Nel caso in cui vivono insieme ai figli la maggior parte della giornata si ritrovano comunque soli, in quanto i figli si allontanano dalle abitazioni per svolgere le loro attività lavorative .

Indicatori di contesto:

La popolazione attuale conta n. 1010 abitanti

La superficie del territorio comunale ammonta a circa 18 km<sup>2</sup>

Il territorio comunale è suddiviso tra il capoluogo – circa 250 abitanti - , la frazione Villa Bozza che dista km 8 dal capoluogo – circa 330 abitanti – e n. 6 nuclei abitativi con complessivi ca. n. 460 abitanti, in parte dislocati in territorio di case sparse, distanti anche km 12 dal capoluogo. Non è assicurato un collegamento di linea diretto tra i nuclei abitativi ed il capoluogo, è garantito solo in parte tra alcuni nuclei e la frazione, ma solo in orari sporadici. La struttura ospedaliera più vicina si trova nel Comune di Atri, a km 20 ca. di distanza.

L'impiego di volontari di servizio civile può migliorare la qualità della vita e l'integrazione degli anziani nel contesto sociale della comunità di Montefino e può sollevare le famiglie con disabili di parte del lavoro di cura, in particolar modo favorendo le attività di socializzazione.

## 7) *Obiettivi del progetto:*

Il presente progetto si propone di sviluppare una strategia tesa a fornire un servizio di assistenza e supporto ad un determinato target di popolazione residente in montagna, in aperta campagna o in piccole frazioni.

In particolare il servizio è rivolto a tutte quelle persone che vivono sul territorio in aree periferiche e che, a causa dell'età o di qualsivoglia disabilità e/o affezione, o perché afflitti da malattie croniche del tutto o parzialmente invalidanti, si trovino in una condizione o situazione tale da compromettere e/o ostacolare la loro mobilità o la loro capacità di spostamento

Il progetto prevede il coinvolgimento di volontari che non sostituiranno in alcun modo le risorse umane già impiegate nei settori d'intervento, ma collaboreranno con esse nell'ottica dell'integrazione.

Il progetto prevede, inoltre, la collaborazione dei medici di base, delle farmacie e delle strutture commerciali presenti sul territorio, al fine di pubblicizzare l'iniziativa tra i cittadini.

### **OBIETTIVI GENERALI**

- Prevenire e ridurre l'isolamento;
- Evitare la cronicizzazione delle situazioni;
- Rimuovere gli ostacoli che impediscono il mantenimento potenziale di autonomia;
- Mantenere vive le zone rurali e montane;
- Aumentare gli accessi al servizio di segretariato sociale nelle aree più svantaggiate del territorio comunitario.

### **OBIETTIVI SPECIFICI**

- Agevolare l'accesso e la fruizione dei servizi sociali e sanitari sopradescritti a coloro che, per motivi di ordine ambientale o sociale, si trovano nella condizione di non poter avvalersene;
- Sviluppare azioni concrete di prevenzione all'esclusione sociale delle persone anziane e disabili;
- Promuovere il servizio di segretariato sociale attraverso un'attività di promozione sul territorio anche attraverso una piccola carta dei servizi;
- Attivare un coordinamento con le strutture ospedaliere e riabilitative e con i medici di base.
- Aumentare gli orari di sportello di segretariato sociale;
- Offrire supporto agli anziani che vivono da soli e ai disabili;
- Facilitare l'accessibilità ai servizi alle persone anziane, sole e con handicap;
- Facilitare gli anziani ed i disabili nella fruizione dei servizi presenti sul territorio;
- Accompagnare, con autovetture messe a disposizione dall'Ente, gli anziani ed i disabili presso strutture sociali, sanitarie e riabilitative presenti sul territorio
- Aumentare la capacità di risposta ai bisogni delle persone anziane;

- Consegnare a domicilio farmaci e generi alimentari al fine di sgravare una fascia di cittadini che già vive una condizione di disagio personale per le difficoltà connesse all'ubicazione residenziali e/o alle condizioni di salute;
- Sensibilizzare i cittadini verso le problematiche degli anziani e dei disabili.
- L'indicatore di risultato quantitativo è costituito dall'aumento del n. di soggetti coinvolti nelle attività previste dal progetto. Parte delle attività sono già implementate nei territori ma sono dichiarati insufficienti dagli operatori. Sarà misurato il dato quantitativo di partenza in termini di utenza servita in fase di avvio di progetto . L'incremento di utenti coinvolti dovrà essere di almeno il 30% rispetto al dato di partenza.

La qualità sarà misurata con indagini di soddisfazione presso e utenti e loro famiglie.

- 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:*

#### *8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi*

Le attività progettuali prevedono dunque l'inserimento dei volontari nelle attività mirate al raggiungimento degli obiettivi specifici e consistono:

- nelle attività di integrazione degli anziani nel contesto sociale della comunità; nell'assistenza domiciliare presso famiglie con disabili e anziani;
- nell'assistenza domiciliare ai non autosufficienti consistenti nelle seguenti attività:
  - acquisto medicinali, generi alimentari e generi diversi;
  - accompagnamento presso strutture sanitarie o luoghi di ricreazione e partecipazione alla vita cittadina, accompagnamento nelle giornate prev per i prelievi, con successivo ritiro delle relative risposte; accompagnamento c/o Ospedali per visite specialistiche, nella prenotazione di visite mediche;
  - raccolta telefonica delle richieste
  - presenza presso lo sportello di segretariato sociale
  - raccolta dei bisogni e supporto nell'organizzazione delle risposte
  - svolgimento di colloqui, confronti, lettura di testi di interesse del soggetto, ascolto musica, etc; accompagnamento a piccole passeggiate;
  - svolgimento di servizi di diversa natura (pagamento bollette, richiesta e ritiro certificati, richiesta e ritiro di prescrizioni mediche e quant'altro rappresentato di volta in volta dall'assistito).

Il raggiungimento degli obiettivi prefissati passa per le seguenti principali fasi di attuazione:

I FASE: Formazione dei volontari - Conoscenza progetto e territorio

Il percorso di formazione generale e specifica dei volontari verrà preceduto da un primo Incontro-Accoglienza in cui gli stessi saranno introdotti e preparati al servizio civile nazionale inteso come opportunità di cittadinanza attiva ed in cui saranno offerte tutte le informazioni utili ad orientare il volontario nel processo di

conoscenza del territorio e del progetto che lo coinvolgerà quale parte attiva. Sempre nella prima fase il volontario conoscerà l'OLP di riferimento che, sin da subito, si proporrà come persona di riferimento.

#### II FASE: Organizzazione gruppo di lavoro

In questa fase il volontario, entrato in contatto con l'Ente titolare del progetto ed avendo avuto informazioni utili relative al territorio ed al progetto, conoscerà i Tutors e gli eventuali operatori con cui lavorare: Olp, Tutors, volontari ed operatori formeranno un vero e proprio Gruppo di Lavoro deputato a redigere un piano d'azione specifico che, nel rispetto degli obiettivi specifici indicati nel progetto, conterrà in dettaglio le attività da svolgere, le mansioni, gli orari e quant'altro di indispensabile ai fini della verifica del servizio svolto.

#### III FASE: Attuazione progetto

Grazie alle azioni contenute nelle fasi precedenti ciascun volontario, nella III fase sarà pronti ad "entrare in campo" e sarà destinato alle attività elencate

#### Modalità di effettuazione del progetto

Il progetto si avvale principalmente del protagonismo delle persone anziane e disabili, dei volontari e degli eventuali altri operatori domiciliari dell'Ente che già svolgono un servizio di assistenza domiciliare presso gli anziani ed i disabili.

Un servizio di call center sarà a disposizione degli utenti dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 13,30, per ricevere la richiesta di prestazione e ricevere indicazioni relative alle modalità di effettuazione del servizio.

La richiesta di prestazione verrà registrata in appositi modelli ed esperita nel rispetto dei tempi tecnici necessari.

I volontari effettueranno, inoltre, l'accompagnamento presso strutture sociali, sanitarie e riabilitative presenti sul territorio, la consegna dei farmaci e dei generi alimentari a domicilio ed altre attività connesse mediante l'uso di autovetture messe a disposizione dall'Ente stesso.

Tutti i soggetti partecipanti alla realizzazione del progetto dovranno impegnarsi al rispetto della normativa vigente per quanto riguarda la consegna dei farmaci (che prescrive che essa debba avvenire dietro esclusiva presentazione di ricetta medica) e nel rispetto della tutela della privacy di ogni cittadino.

#### IV FASE: Monitoraggio intermedio delle attività

Durante gli incontri intermedi il Gruppo di Lavoro (Olp, Tutors e volontari) procederà ad effettuare una valutazione in itinere relativa all'andamento del progetto nel rispetto di alcuni indicatori misurabili, quali:

il numero e la tipologia di richieste pervenute;

il numero e la tipologia di utenti soddisfatti ed insoddisfatti del servizio offerto;

il numero di enti e strutture del territorio disposti a partecipare alla

costituzione di una rete tra soggetti per favorire azioni innovative a favore degli utenti durante lo svolgimento del progetto.

#### V FASE: Monitoraggio finale delle attività

Il Gruppo di Lavoro provvederà a predisporre apposite griglie di valutazione che serviranno a stilare la comparazione tra l'azione attesa e quella effettivamente raggiunta al termine del progetto, tenendo conto degli indicatori analizzati nella IV fase e dei risultati attesi di seguito riportati:

assicurare il servizio al maggior numero possibile di utenti;

raggiungere un buon livello di soddisfazione da parte del target di utenza;

creare un clima di cortesia e di disponibilità fra utenti e volontari

*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

**Comune di Teramo – ATS n. 20**

- -Un Responsabile dell'Ufficio del Piano Sociale con funzioni di programmazione , gestione e coordinamento dei servizi sociali, comunicazione e diffusione dei risultati. -
- Due Istruttori amministrativi impegnati nella continua rilevazione della domanda dei servizi sociali e di quelli rivolti alla popolazione anziana e disabile.
- Quattro Assistenti Sociali impegnati nelle attività e nei servizi socio-sanitari, elaborazione di progetti ed interventi educativi finalizzati alla promozione della persona e al suo benessere psicofisico.
- Coordinatori dei servizi domiciliari (forniti dall'affidatario dei servizi)
- *Assistenti domiciliari impegnati nelle attività di assistenza diurne come ad es. del trasporto degli utenti dal domicilio alla sede di attività dei centri diurni. (forniti dall'affidatario dei servizi)*

**Comunità Montana del Gran Sasso**

- Un Responsabile dell'Ufficio del Piano Sociale con funzioni di programmazione , gestione e coordinamento dei servizi sociali, comunicazione e diffusione dei risultati. - Una collaboratrice impegnata nella continua rilevazione della domanda dei servizi sociali e di quelli rivolti alla popolazione anziana e disabile.
- Un educatore professionale impegnato nelle attività e nei servizi socio-sanitari, elaborazione di progetti ed interventi educativi finalizzati alla promozione della persona e al suo benessere psicofisico.
- Assistenti domiciliari impegnati nelle attività di assistenza diurne come ad es. del trasporto degli utenti dal domicilio alla sede di attività dei centri diurni.

**Unione dei Comuni del Medio Vomano**

- Un assistente sociale, responsabile dei servizi sociali del Piano di Zona dell'Ente d'Ambito n. 3 "Vomano-Fino"
- Educatori impiegati nei servizi domiciliari
- Addetti al segretariato sociale

**Comune di Montefino**

- Responsabile dell'Ufficio Sociale con funzioni di gestione e coordinamento dei servizi sociali, comunicazione e diffusione dei risultati.
- Amministrativo impegnato nella continua rilevazione della domanda dei servizi
- Amministrativo impegnato nelle attività e nei servizi sociosanitari, elaborazione di progetti ed interventi educativi finalizzati alla promozione della persona e al suo benessere psico-fisico.

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

I volontari impegnati nel progetto dovranno espletare le seguenti mansioni:

rispondere al telefono;

accogliere e registrare la richiesta dell'utente su appositi modelli;

acquistare i farmaci, previa prescrizione medica:

sarà il farmacista che provvederà ad inserire i medicinali prescritti in un apposito contenitore con gli estremi dell'utente e a calcolare il valore dell'eventuale ticket o altro onere a carico dell'utente;

acquistare generi alimentari;

consegnare a domicilio dell'utente il prodotto richiesto;

ritirare l'eventuale somma dovuta a titolo di ticket e consegnarla al farmacista;

ritirare la somma dovuta e consegnarla al titolare del supermercato;

registrare la prenotazione presso la struttura sociale, sanitaria o o riabilitativa;  
confermare gli orari;  
recarsi a domicilio dell'utente per l'accompagnamento;  
recarsi nella struttura designata;  
riaccompagnare, al termine della visita/terapia/attività l'utente al proprio domicilio;  
Per i volontari selezionati in base alla riserva (bassa scolarizzazione) sarà predisposto un piano operativo in progressione che, partendo dalle mansioni più elementari, li porti all'acquisizione di capacità, anche informatiche, che alla fine del percorso consentirà loro di affrontare autonomamente o con un supporto l'intero processo. Il piano individuale dovrà essere costruito dall'OLP e dagli altri soggetti coinvolti sulla base delle competenze possedute dai volontari.

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

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

12) *Numero posti con solo vitto:*

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

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

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

Frequentare le attività formative previste; Adattarsi alla flessibilità oraria dell'impiego; Rispettare gli orari e/o i turni di servizio; Essere disposti a trasferimenti sul territorio comunitario; Osservare una presenza decorosa, responsabile e puntuale; Seguire le indicazioni del tutor e fare riferimento ad esso per qualsiasi esigenza di tipo organizzativo od altre evenienze; Rispettare gli obblighi di riservatezza circa le attività, i dati, le informazioni e altre notizie relative all'Ente e/o al servizio di cui si venga a conoscenza, sia durante che dopo lo svolgimento dell'esperienza di servizio civile





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

La Provincia di Teramo realizza attività di comunicazione dedicata al Servizio Civile Nazionale, che ha l'obiettivo di evidenziare il valore civico della partecipazione, le opportunità che il Servizio Civile Nazionale offre, quali sono i giovani che possono usufruire di questa importante occasione formativa, quali i progetti specifici messi in campo e le competenze che i volontari possono acquisire.

L'esperienza insegna che la campagna di comunicazione deve connotarsi sempre di più come un sostegno continuativo alla diffusione dell'informazione, e non come l'episodica evidenziazione di un'attività.

In occasione della pubblicazione del Bando di servizio civile si adotteranno i strumenti informativi:

- pagina dedicata sul sito internet della Provincia
- presenza di materiali informativi presso, Centri per l'Impiego, la Biblioteca. Le sedi di Ateneo e presso gli spazi dedicati ai giovani grazie a totem permanenti, brochure, manifesti,
- spot sulle TV locali all'interno di specifiche trasmissioni dedicate alle attività della Provincia di Teramo
- spot radiofonici per tutta la durata del bando di servizio civile.

*18) Criteri e modalità di selezione dei volontari:*

La Provincia di Teramo, per la selezione dei volontari, intende applicare i criteri e le modalità di selezione stabiliti dalla determinazione del Direttore Generale UNSC in data 11.06.2009 integrata dai seguenti autonomi criteri e modalità di selezione.

I candidati, pertanto, potranno raggiungere il punteggio complessivo di 110 punti così distinto:

scheda di valutazione (UNSC) max 60 punti

precedenti esperienze (UNSC) max 30 punti

titoli di studio, professionali, esperienze aggiuntive non valutate in precedenza ed altre conoscenze (UNSC) max 20 punti.

Si valuterà la possibilità di ricorrere alla somministrazione di un test attitudinale nel caso in cui l'elevato numero di domande di partecipazione ne facesse riscontrare l'utilità.

L'Ente, al fine di dare l'opportunità a giovani svantaggiati di vivere l'esperienza del servizio civile e di favorirne la crescita personale, intende riservare una quota del 20% dei posti a favore di giovani con bassa scolarizzazione (medie inferiori). Per la quota di riserva sarà costituita apposita graduatoria. La valutazione sarà effettuata mediante la sola scheda di valutazione (UNSC) max 60 punti, prestando particolare riguardo alla motivazione personale. La commissione d'esame potrà essere integrata con figure specialistiche.

**SINTESI DEL PROCEDIMENTO SELETTIVO**

^ fase – Istruttoria

Verifica dei requisiti di partecipazione prescritti dal bando UNSC di riferimento e conseguente ammissione/esclusione dei candidati.

2^ fase – -Valutazione titoli di studio e professionali – precedenti esperienze  
Valutazione,(in caso di somministrazione di test attitudinali per i soli candidati che hanno superato il test attitudinale con un punteggio superiore a 36/60), dei titoli di studio e professionali effettuata sulla base della griglia di valutazione di cui alla determinazione del Direttore Generale UNSC in data 11.06.2009. Punteggio max

attribuibile: 30 per le precedenti esperienze maturate e 20 per i titoli di studio, professionali etc

3^ fase – Colloquio

Il colloquio sarà condotto sulla base dei criteri e delle modalità definiti dalla scheda di valutazione di cui alla determinazione UNSC del 11.06.2009. Il punteggio max attribuibile è pari a 60 così come previsto dalla detta determinazione UNSC.

Il colloquio si intende superato solo se il punteggio finale è uguale o superiore a 36/60.

4^ fase – formulazione graduatoria di merito

Si provvederà a riepilogare, in apposita scheda riassuntiva, tutti i punteggi conseguiti dal volontario nelle varie prove e/o valutazioni di titoli ai fini dell'inserimento del candidato nella graduatoria di merito della sede di realizzazione di progetto prescelta dallo stesso volontario.

Ai soggetti svantaggiati, come innanzi individuati, non sarà comunque somministrato il test attitudinale; sarà formulata apposita graduatoria di merito nell'ambito del progetto, senza prevedere un punteggio minimo per l'ammissione in graduatoria.

Per quanto non espressamente disciplinato nel presente punto si rimanda a quanto disposto nella più volte citata determinazione UNSC del 11.06.2009

**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

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

La finalità generale del monitoraggio è quella di offrire ai volontari, all'Ente e ai destinatari del progetto, uno spazio per riflettere sulla propria crescita personale e valutare l'efficacia delle attività previste del progetto di servizio civile nelle sue diverse fasi. In particolare, la valutazione dell'efficacia del progetto perseguita con il piano di monitoraggio risponde a due differenti esigenze:

1. Valutare gli obiettivi diretti ai/alle volontari/ie sostenere l'esperienza di servizio civile nel corso del suo svolgimento; mediare la realizzazione del progetto di servizio civile tra volontari, Ente e destinatari del progetto; evidenziare l'esperienza di servizio come occasione di apprendimento e opportunità di crescita individuale; valutare quali conoscenze pregresse il volontario ha avuto la capacità di trasferire nell'attività di servizio civile; valutare l'efficacia e la coerenza della formazione specifica rispetto agli obiettivi del progetto; valutare la capacità di trasferire quanto appreso dal volontario nel corso del servizio ad altri contesti.
2. Valutare il raggiungimento degli obiettivi del progetto attraverso le attività svolte:
  - verificare periodicamente cosa va e cosa non va nel progetto;
  - verificare periodicamente lo stato di avanzamento delle attività previste al punto 8 della presente scheda progetto;
  - verificare periodicamente il grado di raggiungimento degli obiettivi generali

- e specifici di cui al punto 7;
- valutare, al termine dei 12 mesi punti di forza e di debolezza dell'intervento;
  - valutare il gradimento espresso dai diversi attori coinvolti (volontari, Ente, ecc.) nel progetto;
  - individuare eventuali azioni di miglioramento su eventuali futuri progetti di servizio civile volontario.

Le due aree di rilevazione sono:

### **L'area delle attività previste dal progetto**

L'azione di monitoraggio ha lo scopo di verificare l'effettivo impiego dei volontari di SCN nelle attività previste nel progetto e l'efficacia delle stesse per il raggiungimento degli obiettivi.

La rilevazione verificherà, quindi, la rispondenza delle attività svolte dai volontari di SCN con quelle previste dal progetto.

La raccolta dei dati e la loro elaborazione offrirà il quadro delle effettive attività svolte nonché il tempo dedicato allo svolgimento delle attività, misurato in ore e giorni. Saranno verificati, inoltre, altri elementi legati alle attività:

- la verifica della fornitura ai volontari di strumenti ritenuti necessari per lo svolgimento delle attività previste;
- la verifica degli apporti del personale di riferimento e degli eventuali copromotori e partner che aderiscono ai progetti;
- la rilevazione costante delle ore svolte dai volontari; nel caso dei progetti che prevedono il monte ore annuali (1.400) si osserverà il rispetto dei limiti e dei vincoli imposti dalla normativa e dei limiti settimanali (almeno 12 ore).
- la rilevazione dei dati delle presenze, delle assenze, dei permessi accordati, delle attività svolte sono rilevazioni praticate giornalmente dagli OLP o dalla figura incaricata per questo compito.
- la rilevazione sarà svolta nei confronti dei volontari, dell'operatore locale di progetto e di ogni altro soggetto coinvolto tramite una scheda di rilevazione in formato elettronico.

### **L'area volontari**

L'indagine in questi casi è finalizzata a verificare il rispetto degli step che l'ente deve compiere per avviare l'attuazione degli impegni scritti nei vari accordi stipulati con gli Enti Terzi in fase di progettazione, al fine di garantire ai volontari sia la naturale acquisizione delle competenze salienti nell'area impiegata sia le competenze legate al SCN.

Inoltre in quest'area verranno monitorate tutte le azioni svolte nell'ambito della formazione generale e specifica, in particolare:

Rilevazione delle situazione di partenza dei volontari (possesso di quali conoscenze)

Rilevazioni della situazione finale dei volontari formati (aumento delle conoscenze e specificità delle nuove acquisizioni).

Ciò sia per quanto riguarda la formazione generale che specifica.

### **Gli strumenti della rilevazione**

Gli strumenti usati per la rilevazione sarà principalmente la scheda di rilevazione costruita in formato elettronico che conterrà tutti i campi utili per il monitoraggio dell'andamento del progetto.

Dai risultati emersi dal monitoraggio, l'OLP e i principali attori Verificheranno gli

scostamenti progettuali e valuteranno gli aggiustamenti utili alla riconduzione delle attività a quelle necessarie per il raggiungimento dell' Obiettivo programmato.

**La scheda di rilevazione** è lo strumento che indaga in maniera agile ma puntuale i dati oggettivi sull'andamento del progetto. I dati raccolti ed elaborati consentiranno una fotografia puntuale dello stato dell'arte mettendo in condizione l'intera struttura di gestione di valutare l'andamento progettuale e di riprogrammare, se del caso, la tempistica e le strategie di intervento.

**Il monitoraggio è rivolto a:**

- 1) I Volontari
- 2) Gli OLP
- 3) Gli RLEA
- 4) Nel caso il RSCN

**Tecniche statistiche adottate per l'elaborazione dei dati rilevati anche al fine di misurare gli scostamenti delle attività rilevate da quelle previste dal progetto:**

Il Monitoraggio sarà effettuato a cadenza mensile da parte dell'OLP e trimestrale da parte del Volontario e attraverso gli indicatori di risultato sarà possibile valutarne il discostamento.

Gli indicatori previsti per quanto riguarda l'impiego dei volontari sono legati alla loro effettiva presenza in sede di progetto quali:

I.presenze = numero totale di presenze/numero giorni di servizio

I.permessi = numero permessi ottenuti/20

La misurazione di questi indicatori metteranno in luce situazioni critiche per le quali si procederà a valutazione delle cause e di eventualmente azioni correttive.

Il Monitoraggio dell'area **Attività** e dell'area **Volontari** verrà condotto attraverso la somministrazione della **scheda di rilevazione ai volontari e agli OLP**.

E' prevista la rilevazione mensile da parte dell'OLP di indicatori per i seguenti Indici:

I. Attività = numero attività svolte/numero attività complessivo programmate

I. formazione generale = numero ore di formazione generale svolte/numero ore compl. previste

I. formazione specifico = n. ore formazione svolte dal volontario/ n. ore formazione fatte

I. utenti = numero utenti raggiunti dal servizio/numero di utenti previsti

I. apporti copro motori = numero apporti erogati/numero di apporti previsti.

Tutte le rilevazioni saranno riferite a tre necessari livelli di : Sede di servizio, Ente di servizio e Progetto

La rilevazione è riferita alla intera popolazione di interesse.

La rilevazione è riferita alla intera popolazione di interesse.

La condivisione e discussione dei risultati tra tutti gli agenti coinvolti è funzionale a

individuare i piani e margini di miglioramento delle attività, a ricontestualizzare i compiti e i ruoli dei diversi attori, a monitorare l'andamento dei risultati rispetto a quelli attesi.

**Descrizione del flusso informativo di monitoraggio:**

Tutti i dati si intendono rilevati per singolo volontario, ed in ogni fase verranno determinati dei valori soglia/rischio, da confrontare con i valori rilevati. L'accostamento dei valori rilevati ai valori soglia/rischio, comporteranno azioni correttive.

E' prevista la rilevazione **trimestrale** da parte del Volontario

Trimestralmente IL VOLONTARIO procederà all'autocompilazione di una scheda di rilevazione al fine di ottenere informazioni sulle attività svolte da ognuno e sulla autopercezione delle attività da riscontrare a cura del responsabile del monitoraggio con i dati comunicati dagli OLP.

Campi: Numero di attività svolte, tipologia di attività svolte, numero delle attività per tipologia e per volontario, numero giorni di attività, numero ore di attività, numero ore di attività per tipologia

Il riscontro sarà effettuato dal responsabile del monitoraggio sulla base dei seguenti possibili indicatori:

Numero di attività svolte/numero di attività previste  
Numero attività svolte per tipologia/numero di attività previste per tipologia  
Numero di attività svolte/numero giorni di attività  
Numero ore di attività/numero totale di ore di attività previste  
Numero ore di attività svolte per tipologia/numero ore di attività previste

**Il Responsabile del monitoraggio** dovrà procedere con cadenza mensile e/o trimestrale all'aggregazione dei dati, all'analisi degli indicatori, alla condivisione dei risultati; dovrà partecipare alla definizione degli eventuali aggiustamenti progettuali e riparametrare le schede di rilevazione.

**Monitoraggio Formazione dei volontari**

Campi previsti: Numero ore di formazione, numero giorni di formazioni, numero ore di presenza, numero giorni di presenza, numero ore di permesso, numero permessi, tipologia di permessi. Naturalmente questi dati saranno all'interno della stessa scheda, maschera di rilevazione iniziale, così da fornire in tempo reale le dinamiche di ogni singolo volontario e per tipologia di formazione.

**Responsabile:** OLP o Il responsabile del monitoraggio

**Indicatori:**

Numero ore di formazione fatte dal volontario/numero ore di formazione svolte  
Numero di ore di formazione svolte/numero ore previste

Numero giorni di formazione svolti/il numero di giorni di formazione previsti  
Numero giorni di formazione da svolgere/numero di giorni ancora disponibili per la formazione  
Numero giorni di permessi/numero di giorni di servizio svolto  
Numero giorni di permessi /numero giorni di permessi disponibili

Varianza del numero di ore

In sede di strutturazione dello strumento di rilevazione potranno essere creati indicatori aggiuntivi.

Per la formazione specifica, prevista on the Job (in itinere e in costanza di attività) trimestralmente sarà calcolata la Media ore di formazione per ogni volontario in modo da riprogrammare continuamente l'attività formativa.

**Tempistica e numero delle rilevazioni:**

Le attività previste saranno articolate secondo i tempi le seguenti fasi di monitoraggio:

- a) Rilevazione al mese zero, "start up" Dati anagrafici
- b) Rilevazione trimestrale Area volontari divisa in due sezioni:

- 1. Sezione volontari, il quale avrà il compito di riempire una scheda di rilevazione.
- 2. Responsabile del monitoraggio, che avrà il compito di rilevare l'andamento delle attività del progetto spettanti al RSNC o al Rappresentante legale dell'ente.

c) Rilevazione in itinere mensile relativamente ai dati gestionali

d) Rilevazione dati sulla formazione generale in fase di star-up e in fase finale. Rilevazione dati sulla formazione specifica trimestrale consentire l'analisi periodica dell'acquisizione delle competenze programmate.

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

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

Patente di guida (cat: B)

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

non sono previste risorse finanziarie aggiuntive

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

Associazione di Promozione culturale "Le tre porte"

L'Associazione si impegna:

Mettere a disposizione dei volontari il centro Multimediale "Le tre porte" ad Isola del Gran sasso con postazioni informatiche multimediali e l'esperienza dei tutor presenti in occasione di eventi e seminari che saranno organizzati per divulgare le necessarie informazioni sugli obiettivi di progetto

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

Saranno utilizzate e destinate all'attuazione del progetto tutte le risorse tecniche e strumentali necessarie per il corretto e agevole svolgimento delle attività e dei servizi previsti nel progetto; il progetto prevede la dotazione della seguente strumentazione per ogni volontario impiegato:

- 1 Computer, stampante
  - linee telefoniche
  - Account per l'accesso internet,
  - Fax
  - videoproiettore
  - kit per i volontari per organizzazione workshop e seminari (penne usb, chiavetta connessione internet, borsa documenti, materiale di cartoleria, lavagna fogli mobile etc)
- Messa a disposizione di automezzi

## **CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI**

**26) Eventuali crediti formativi riconosciuti:**

Non sono previsti accordi finalizzati al riconoscimento dei crediti

**27) Eventuali tirocini riconosciuti:**

Non sono previsti accordi finalizzati al riconoscimento di tirocini

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

Il progetto presentato consente l'acquisizione delle seguenti competenze:

- Capacità di comunicare con messaggi chiari al fine di fornire informazioni corrette e puntuali ai giovani interessati alle attività organizzate dall'associazione
- adottare stili di comportamento propositivi, improntati alla cordialità e alla cortesia
- capacità di lavorare in staff con gli operatori coinvolti nel progetto, in riferimento ai propri compiti e ai risultati da raggiungere
- capacità di integrarsi con altre figure/ruoli professionali e non
- capacità di adattamento al contesto di impiego: relativamente al linguaggio e atteggiamenti, rispetto delle regole degli orari
- capacità di gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità
- capacità di elaborare i propri vissuti e la propria emotività rispetto alle situazioni di sofferenza
- capacità organizzative e gestionali per quanto riguarda le attività affidategli
- capacità collaborative con il personale del servizio ed i colleghi volontari in servizio civile

Alla certificazione delle competenze provvederà l'Ente di formazione Eforweb



srl, con cui si è stipulato un apposito accordo

## Formazione generale dei volontari

### 29) Sede di realizzazione:

La formazione sarà realizzata presso la sede della Provincia di Teramo

### 30) Modalità di attuazione:

In proprio, con formatori dell'Ente accreditati presso l'UNSC.  
In caso di indisponibilità dei soggetti allo stato individuati quali formatori accreditati, l'Ente si riserva di rivolgersi ad altri soggetti o organismi con le medesime competenze, egualmente accreditati quali formatori presso l'UNSC.

### 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

### 32) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La formazione generale sarà organizzata in modo da garantire il coinvolgimento diretto dei giovani in formazione, al fine di assicurare la massima condivisione dei contenuti.

Oltre alla classica lezione frontale, saranno privilegiate modalità attive, in modo da catturare l'attenzione dei volontari mediante metodiche formative non formali.

Le lezioni frontali, prevedono l'utilizzo di letture, proiezione video e schede informative; affronteranno l'aspetto formativo di tipo colmativo – con lo scopo di preparare i volontari ad assolvere a specifiche mansioni e attività previste nei progetti attraverso l'offerta di informazioni indispensabili per gestire al meglio le proprie capacità e per rinforzare la conoscenza di temi quali il dovere difesa della patria, la difesa civile non armata e non violenta, la normativa vigente e la Carta di Impegno Etico. Il ricorso alle dinamiche formative non formali affronteranno l'aspetto formativo di tipo integrativo – con lo scopo di facilitare l'inserimento e l'adattamento dei singoli nell'organizzazione, l'agire in un contesto di integrazione sociale, rafforzare il senso di appartenenza, introdurre le strategie per la gestione dei conflitti. Prevede incontri interattivi con coinvolgimento diretto dei partecipanti, training, giochi di ruolo, di cooperazione e di simulazione, giochi di conoscenza e di valutazione. Il modulo formativo sarà costruito puntualmente sulla base della

conoscenza dei beneficiari della formazione (titolo di studio, classe d'età ecc.). Laddove ritenuto necessario saranno utilizzate strategie facilitative dell'apprendimento per i giovani in situazione di svantaggio per i quali è prevista la riserva. La metodologia didattica utilizzata sarà sempre finalizzata al coinvolgimento attivo dei partecipanti attraverso l'utilizzazione di tecniche di simulazione comportamentale

### 33) *Contenuti della formazione:*

Il Contenuto della formazione generale sarà strutturato nei seguenti moduli formativi come da "ALLEGATO" delle linee guida stabilite per la formazione S.C.

#### **1 L'identità del gruppo in formazione e patto formativo**

Questo modulo, dato il suo contenuto, è propedeutico a tutti gli altri moduli.

Si tratta di un modulo/laboratorio nel quale il formatore, utilizzando tecniche formative appropriate, lavorerà alla definizione di un'identità di gruppo dei volontari in servizio civile, che esprimeranno le loro idee sul servizio civile, le proprie aspettative, le motivazioni e gli obiettivi individuali. Il formatore, partendo dai concetti di "Patria", "difesa senza armi", "difesa non violenta", ecc., avrà come obiettivo quello di creare nel volontario la consapevolezza che questo è il contesto che legittima lo stato a sviluppare l'esperienza di servizio civile.

Dall'obiezione di coscienza al SCN

Si metterà in evidenza il legame storico e culturale del servizio civile nazionale con l'obiezione di coscienza, ripercorrendo la storia del fenomeno in Italia a partire dalla legge n. 772/72, passando per la legge di riforma n. 230/98, fino ad arrivare alla sua attuale configurazione così come delineata dal legislatore del 2001, ovvero di difesa civile della Patria con mezzi ed attività non militari, dimensione che lo caratterizza e lo differenzia da altre forme di intervento ed impegno sociale.

Durata 5 ore

#### **2. Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e non violenta**

- a) Si approfondirà il concetto di Patria e di difesa civile della Patria attraverso mezzi ed attività alternativi a quelli militari a partire dai principi costituzionali della solidarietà (art.2 Cost.), dell'uguaglianza sostanziale (art.3 Cost.), del progresso materiale o spirituale della società (art.4), della promozione dello sviluppo della cultura, della tutela del paesaggio e del patrimonio storico ed artistico della Nazione (art.9) e della pace tra i popoli (art. 11 Cost.). In particolare ciò avverrà attraverso lo studio delle varie pronunce della Corte costituzionale.
- b) Partendo da alcuni cenni storici di difesa popolare non violenta, si presenteranno le forme attuali di realizzazione della difesa alternativa sul piano istituzionale, di movimento e della società civile. Nell'ambito dei riferimenti al diritto internazionale si potranno inoltre approfondire le tematiche relative alla "gestione e trasformazione nonviolenta dei conflitti", alla "prevenzione della guerra" e alle "operazioni di polizia internazionale", nonché ai concetti di "peacekeeping", "peace-enforcing" e "peacebuilding". Possono, inoltre, essere inserite tematiche concernenti la pace ed i diritti umani alla luce della Costituzione italiana, della Carta Europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite.

#### **4. La normativa vigente e la Carta di impegno etico**

Verranno illustrate le norme legislative che regolano il sistema del servizio civile, nonché quelle di applicazione riguardanti l'ordinamento e le attività del servizio civile nazionale. In particolare si evidenzierà l'importanza della sottoscrizione della Carta di Impegno Etico da parte del legale rappresentante dell'Ente, quale condizione per l'accreditamento di quest'ultimo: un patto tra l'UNSC e l'Ente, con cui essi si impegnano reciprocamente al rispetto dei valori posti alla base della cultura e dell'identità del servizio civile nazionale.

## **5. La cittadinanza attiva**

### **La formazione civica**

Se il legislatore ordinario, nella legge istitutiva del 2001, ha posto tra le finalità del SCN il "contribuire alla formazione civica dei giovani", il legislatore delegato nel 2002, nel confermare e ribadire tale concetto, ha inserito tra i contenuti obbligatori del corso di formazione generale "un periodo di formazione civica".

La formazione civica si sostanzia nella conoscenza della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e della Carta costituzionale e, quindi, dell'insieme dei principi, dei valori, delle regole e dei diritti e doveri in essa contenuti che costituiscono la base della civile convivenza e quadro di riferimento indispensabile affinché i giovani volontari possano diventare cittadini attivi. Sarà opportuno analizzare la funzione ed il ruolo degli organi costituzionali, i loro rapporti, dando particolare risalto all'organizzazione delle Camere e all'iter di formazione delle leggi.

Il percorso di formazione o educazione civica serve non solo a fornire al giovane volontario la consapevolezza di essere parte di un corpo sociale e istituzionale che cresce e si trasforma nel tempo, ma anche a trasmettere allo stesso la conoscenza di quelle competenze civiche e sociali funzionali per vivere una "cittadinanza attiva". Si illustrerà quindi il percorso che lega l'educazione civica alla cittadinanza attiva ricollegando i principi teorici ad azioni pratiche ed insegnando ai volontari a tradurre in comportamenti ed azioni le idee e i valori sanciti dalla Carta costituzionale.

### **Le forme di cittadinanza**

Richiamandosi al concetto di formazione civica prima descritto, si farà presente come tale formazione abbia come auspicabile conseguenza l'incremento di impegno civico da parte dei giovani. Si illustreranno in questo modulo le forme di partecipazione, individuali e collettive, che possono essere agite dal cittadino, in un'ottica di cittadinanza appunto attiva. La partecipazione alle formazioni sociali del volontariato, della cooperazione sociale, della promozione sociale, l'obiezione di coscienza, il servizio civile nazionale, l'impegno politico e sociale, la democrazia partecipata, le azioni nonviolente, l'educazione alla pace, la partecipazione democratica alle elezioni e ai referendum, i bilanci partecipati, sono tutti esempi concreti che possono essere illustrati e discussi nell'impostazione, nell'azione e nelle conseguenze, invitando i ragazzi a proporre ed elaborare, anche tramite le metodologie non formali e la logica progettuale, un percorso di azione.

### **La protezione civile**

Il tema della protezione civile, che si integra perfettamente nel concetto di difesa della Patria come difesa dell'ambiente, del territorio e delle persone, nonché fattore di educazione e di crescita di cittadinanza attiva, verrà affrontato non solo attraverso propedeutici cenni tecnici e operativi, ma soprattutto dal punto di vista culturale.

Partendo dall'importanza della tutela e valorizzazione dell'ambiente e del territorio, visti come il necessario ed imprescindibile substrato delle attività umane, si illustrerà come tale territorio/comunità possa essere colpito da eventi naturali ed antropici, in grado di metterne a dura prova l'esistenza.

A tal scopo, seguendo un percorso che si estrinseca attraverso la logica del progetto,

si mostrerà come la protezione civile agisce attraverso la previsione e prevenzione dei rischi (concetto connesso alla responsabilità, individuale e collettiva) e l'intervento in emergenza e la ricostruzione post emergenza. Sarà opportuno in tale ambito formativo sottolineare lo stretto rapporto tra prevenzione/tutela ambientale e legalità, nonché tra ricostruzione/legalità.

Nel presente modulo verranno inoltre illustrate le norme di comportamento da seguire nella gestione delle emergenze, anche per poter espletare al meglio gli eventuali compiti di assistenza e soccorso nei confronti delle popolazioni colpite da eventi calamitosi.

#### **La rappresentanza dei volontari nel servizio civile**

Una delle forme di partecipazione e di cittadinanza attiva che si presenteranno ai volontari durante l'anno di servizio civile, sarà la possibilità pratica di partecipare e di candidarsi alle Elezioni per i Rappresentanti regionali e nazionali dei volontari in SCN. Sarà dunque opportuno illustrare ai volontari tale possibilità, inserita nel contesto della cittadinanza agita, il suo funzionamento ed importanza, anche come presa in carico di un comportamento responsabile, le cui conseguenze potranno essere visibili solo in tempi medio lunghi, ma non per questo meno importanti. A tale riguardo sarebbe auspicabile la partecipazione, durante le ore di formazione, di ex-volontari o rappresentanti in carica, nonché di delegati di Regione dei volontari in servizio civile, in qualità di consulenti, al fine di rendere maggiormente incisivo l'argomento.

### **6 “Il giovane volontario nel sistema del servizio civile”**

#### **Presentazione dell'ente**

In questo modulo, per fornire ai volontari gli elementi di conoscenza del contesto in cui si troveranno a prestare l'anno di servizio civile, verranno presentate la storia, le caratteristiche specifiche e le modalità organizzative ed operative dell'Ente accreditato.

#### **Il lavoro per progetti**

Il lavorare per progetti è un metodo nato e sviluppato per consentire la governabilità dei processi complessi, nel rispetto degli obiettivi prefissati e dei vincoli temporali.

Lavorare per progetti è un lavoro ad alta integrazione, risultato che non si ottiene automaticamente ma va costruito e la sua qualità dipende dalla qualità delle competenze che ciascuno mette in gioco. Il progetto viene suddiviso in fasi e compiti che vengono assegnati ad un team di persone. **L'integrazione del team** è il risultato della capacità di comunicazione, coordinamento e cooperazione di tutte queste figure. I volontari in servizio civile sono parte integrante di questo processo e la loro crescita umana è fondamentale per la riuscita del progetto.

Non bisogna dimenticare che una conoscenza imprecisa del progetto nel suo insieme, una scorretta definizione iniziale dei tempi, dei metodi, degli obiettivi, una scadente qualità dei rapporti fra le persone possono determinarne il fallimento.

#### **L'organizzazione del servizio civile e le sue figure**

Come già espresso nel modulo precedente, per la buona riuscita del progetto è fondamentale una buona conoscenza dello stesso nel suo insieme e quindi un'attenta conoscenza delle diverse figure e dei loro ruoli. Il raggiungimento degli obiettivi attraverso la realizzazione di una serie di azioni è direttamente riconducibile alle figure che operano al suo interno. A sua volta, lo stesso ente è collocato all'interno di una sovrastruttura più grande, che costituisce “il sistema di servizio civile”(gli enti di SCN, l'UNSC, le Regioni e le Province autonome). E' importante che il volontario conosca “tutte” le figure che operano all'interno del progetto (OLP, RLEA, altri volontari etc.) e all'interno dello stesso ente (differenza fra ente e

partner, fra sede operativa etc.) per il raggiungimento degli obiettivi.

#### **Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale**

In tale modulo verrà presentato e illustrato ai volontari il “Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale”, (DPCM 4 febbraio 2009 e successive modifiche) in tutti i suoi punti.

#### **Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti**

Partendo dall'ingresso del volontario nell'organizzazione sarà utile soffermarsi sulla comunicazione quale elemento essenziale dell'esperienza quotidiana, sia nei rapporti fra singoli individui, sia a livello di gruppi.

Poiché la comunicazione serve una combinazione di scopi e può produrre una combinazione di risultati, occorrerà prendere in esame i suoi elementi costitutivi: il contesto, l'emittente, il messaggio, il canale comunicativo, il destinatario e la ricezione del messaggio da parte di quest'ultimo. L'analisi della comunicazione all'interno di un gruppo, quale è quello in cui è inserito il volontario, condurrà ad un esame delle dinamiche che ogni nuovo inserimento sviluppa in un gruppo di lavoro. Sarà utile, pertanto, considerare il gruppo come possibile causa di conflitti, riconoscendo il momento iniziale del sorgere di questi ultimi (capacità di lettura della situazione), l'interazione con gli altri soggetti (funzionale/disfunzionale), la loro risoluzione in modo costruttivo (alleanza/mediazione/ consulenza).

#### *34) Durata:*

42 ORE sono previste 7 giornate di formazione di 6 ore ciascuno

**Tutte le ore di formazione generale sotto dichiarate sono da erogare entro il 180° giorno dall'avvio del progetto**

### **Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari**

#### *35) Sede di realizzazione:*

La formazione specifica sarà realizzata presso le singole sedi di progetto

#### *36) Modalità di attuazione:*

La formazione specifica è effettuata in proprio, con il ricorso a personale dell'ente in possesso di competenze, titoli ed esperienze specifiche, come evidenziato nei punti successivi. I formatori specifici trasferiranno durante tutta la fase di realizzazione di progetto le proprie conoscenze e competenze, guardando ai tempi e alle capacità di ogni volontario

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

**Celli Giuseppe** nato a Teramo il 22/9/1956

**Di Pietro Mariagrazia** nata a Teramo l'11/9/1964

**Barbera Margherita** nata a Roma il 13.5.1964

**Possenti Piergiorgio** nato a Teramo il 2/6/1973

**Cimini Luisa** nata a Canzano il 19/05/1967

**38) Competenze specifiche del/i formatore/i:**

**Celli Giuseppe**

Diploma di geometra conseguito presso l'Istituto Comi di Teramo  
Responsabile ufficio tecnico Comunità Montana Tossicia  
Servizio associato di protezione civile  
Conoscenza del territorio montano e rurale (forestazione e agricoltura)  
Esperto prevenzione e protezione sui luoghi di lavoro.

**Di Pietro Mariagrazia**

Diploma di educatore professionale  
Docente del corso di Psicologia dell'Anziano IAL Teramo  
Assistente sociale responsabile presso Unione dei Comuni "Colline del Medio Vomano

**Barbera Margherita**

Diploma di scuola secondaria superiore  
Responsabile Area Amministrativa e servizi del Comune di Montefino  
Già OLP in progetti di servizio civile

**Possenti Piergiorgio**

Laurea in sociologia conseguita presso l'Università di Urbino nel 1998  
Corso di aggiornamento segretariato sociale, organizzazione del percorso formativo per l'equipe del servizio di sostegno psico-sociale  
Corso di formazione "ente locale: comunicazione e servizi sociali per il cittadino"  
Corsi su esclusione e marginalità, piano sociale regionale, integrazione sociosanitaria  
Responsabile servizi sociali comunità montana Tossicia  
Coordinatore piani di zona dei servizi sociali

**Cimini Luisa**

Laurea in Servizio Sociale conseguita presso l'Università degli Studi di Chieti.  
Mediatore familiare (riconosciuto dall'AIMS Associazione Internazionale Mediatori Sistemici)  
Manager-case nella casistica di tutela minorile delegata dalle AA.GG. (Tribunale Ordinario, Tribunale per i minorenni, Procura)

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

La metodologia adottata sarà prevalentemente di tipo attivo e nello specifico si adotterà la metodologia dell'Action Learning, metodologia che ha la capacità di costruire, simultaneamente, situazioni in grado di portare beneficio ai leaders, ai teams e alle organizzazioni. È un processo che coinvolge il gruppo di lavoro su un problema reale, portando ad assumere su di esso delle decisioni e quindi delle azioni, favorendo l'apprendimento individuale, di gruppo ed organizzativo. L'Action Learning Coach (in questo caso il formatore e/o l'OLP) è il gestore del processo e focalizza il gruppo sui punti chiave per l'apprendimento e per l'ottimizzazione del funzionamento del gruppo stesso.

Tranne che per i primi moduli formativi dove si privilegerà una tecnica frontale, infatti, sarà adottata una metodologia caratterizzata da un approccio esperienziale, poiché si faciliterà l'acquisizione degli strumenti e delle competenze attraverso l'esperienza diretta dei processi relazionali e gestionali. Ogni tematica verrà affrontata legando la teoria con l'esperienza diretta dei singoli attraverso anche attività di simulazione per il potenziamento delle abilità personali e professionali.

Dal primo giorno di servizio (ad esclusione delle giornate dedicate alla formazione generale) i volontari saranno presenti in sede affiancati dal personale della Biblioteca per iniziare l'apprendimento sul campo delle diverse procedure e modalità di intervento relative all'ambito di svolgimento del progetto.

I formatori opereranno come segue:

### **FASE ACCOGLIENZA**

Metodologia: colloqui individuali con il formatore, approfondimenti individuali, lettura di documentazione, materiale informativo e normativa di riferimento, consultazione di una bibliografia essenziale, lezioni teoriche frontali con approfondimenti specifici riguardo al servizio di riferimento.

### **FASE ACCOMPAGNAMENTO CONFRONTO E SOSTEGNO**

Metodologia: colloqui individuali con il formatore, gruppi di lavoro e di discussione, simulazioni, role playing, osservazione delle attività sul campo, esercitazioni pratiche, partecipazione alle riunioni di equipe di programmazione e verifica degli interventi, partecipazione a seminari e corsi.

### **FASE DI VERIFICA**

Metodologia: incontri di verifica in itinere sia individuali sia con gli operatori e con gli utenti che operano con il/la volontario/a, verifiche costanti sia sull'apprendimento che sulle attività svolte.

La metodologia adottata alterna modalità formative teoriche e pratiche:

- lezioni frontali con approfondimenti su temi specifici;
- workshop e momenti di lavoro di gruppo su esempi particolari
- apprendimenti di tipo pratico “sul campo/on field”
- confronto e discussione periodica fra operatori e volontari
- esercitazioni pratiche
- partecipazione a seminari o convegni relativi

#### **40) *Contenuti della formazione:***

La formazione specifica sarà centrata sulle attività di progetto e in riferimento alle stesse affronterà tutti gli argomenti necessari perché i volontari possano crescere e rendersi autonomi nelle attività di progetto.

La formazione specifica prevede i seguenti contenuti:

#### **Modulo Introduttivo:**

Le forme associate di gestione per i servizi alla persona; Analisi delle principali problematiche psico-sociali della terza età; Modalità di rilevazione, segnalazione e comunicazione dei problemi generali e specifici relativi all'utente anziano; L'espressività e l'integrazione sociale dell'anziano: un efficace freno ai processi di senescenza. Metodologie e strumenti per comunicare e osservare i comportamenti degli utenti.

#### **Modulo formativo I:**

I servizi comunali per gli anziani: funzioni, pratiche, ruolo e strumenti; Legge 328/00 : il segretario sociale come servizio essenziale a favore della collettività; tecniche di ascolto e di conduzione del gruppo; la gestione dei conflitti; strumenti di socializzazione ed integrazione; Tecniche di programmazione dei servizi a favore delle persone della terza età; Tecniche di rilevazione dati.

**Modulo formativo II:** Tecniche per la ideazione e la gestione di laboratori di animazione per la terza età; il protagonismo dell'anziano e la sua valorizzazione; Elementi di animazione sociale: i laboratori come strumenti di socializzazione; Tecniche di potenziamento dei processi di attivazione del potenziale ludico, culturale ed espressivo; terapia occupazionale.

**Modulo formativo III:** strumenti e conoscenze teorico-pratiche indispensabili per il supporto assistenziale di base ad anziani autosufficienti e non; la dimensione

dell'ascolto empatico; elementi di psicologia gerontologica; elementi di comunicazione con l'anziano e la famiglia

#### **Modulo formativo IV**

La prossemica e l'accoglienza

La pedagogia delle "domande legittime"

Il lavoro di gruppo

Il cooperative learning

Il peer tutoring

Strategie per l'accompagnamento educativo

Strategie per il supporto didattico

Brain storming e feed back

#### **Modulo formativo V**

I contenuti del 5° modulo, curati direttamente dall'ente Provincia, saranno coerenti alle attività del progetto ed alle competenze necessarie per realizzarle. Essi saranno trattati, all'interno della programmazione di eventi seminari dell'Ente, secondo un calendario opportunamente indicato

#### **Modulo formativo VI**

Il gruppo dei Volontari ritornerà sulle azioni formative "esterne" a cui ha partecipato per procedere, con la facilitazione di uno dei Formatori del progetto, alla decodifica ed all'analisi dei contenuti specialistici acquisiti.

#### **Modulo formativo VII**

Percorso formativo orientato a sviluppare la cultura dell'autoimprenditorialità e dell'accreazione d'impresa e/o associazione, fornendo conoscenze, metodologie e strumenti per progettare e attuare un'idea imprenditoriale.

E' prevista la realizzazione percorsi formativi che accrescano nei volontari la capacità di leggere il territorio in rapporto al contesto in cui operano ed incidano sul loro percorso di cittadini attivi. Tali esperienze formative, tese ad avvicinare i giovani alle Istituzioni e ad altri Enti operanti nel territorio nell'ambito delle stesse attività del progetto, prevedono la partecipazione dei volontari ad incontri, convegni, seminari, workshop, laboratori e visite guidate (organizzate presso il Partner Associazione Le Tre Porte e presso la Sede della Provincia).

Inoltre saranno realizzate delle giornate di autoformazione in cui i giovani stessi si possano confrontare sugli argomenti trattati nella formazione, su situazioni vissute durante le attività di servizio, etc... I giovani verranno coinvolti in gruppi più ristretti rispetto al gruppo di lavoro gestiranno l'attività con i propri colleghi proponendo spunti di riflessione e moderando le attività del gruppo. In questo modo si intende sia aumentare il coinvolgimento del singolo, che in un gruppo più ristretto ha sicuramente più spazio, sia consentire al giovane con maggiori difficoltà culturali di avere situazioni di stimolo promosse direttamente dai propri colleghi all'interno del gruppo.

#### **Modulo VIII - Sicurezza**

consiste nel fornire le giuste informazioni sulle misure di prevenzione e di emergenza in relazione alle attività previste dai progetti. Devono essere valutate le eventuali interferenze tra le attività svolte dal volontario e le attività del Comune. Il programma del corso di formazione e informazione per i volontari si articola in tre diverse parti volte proprio a trasmettere nozioni tanto generiche quanto specifiche.

Parte generica: parte formativa che esplora i concetti di formazione e informazione, la legislazione vigente, i soggetti attivi nella sicurezza del lavoro e nella prevenzione e loro obblighi;

Parte specifica: vengono esplorate le principali definizioni; individuazione dei rischi e segnaletica; Approfondimenti e focus: sui luoghi di lavoro, le attrezzature, i dispositivi di sicurezza e protezione.

#### **41) Durata:**

78 ore





## Altri elementi della formazione

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

**Come previsto dalle "linee guida della Formazione", il 70% delle ore sarà erogata entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto, il 30% delle ore entro e non oltre 270 giorni dall'avvio del progetto**

Il momento di verifica finale verrà fatto su tre livelli, Sono previsti inoltre momenti di verifica in tutto il percorso. Le azioni di monitoraggio descritte saranno rivolte sia alla formazione generale sia a quella specifica. Le verifiche relative all'azione di formazione saranno tre e precisamente distribuite ex ante, in itinere ed ex post rispetto alla formazione dei volontari.

**La verifica ex ante** tenderà a registrare la situazione di partenza di ciascun volontario.

**In Itinere:** durante le attività di formazione per capire se la metodologia adottata risulta essere efficace rispetto alle caratteristiche e potenzialità dei discenti, Tale verifica permetterà laddove si dovessero registrare carenze di apprendimento, di modificare in corsa il progetto formativo e renderlo il più efficace possibile rispetto ai profili dei discenti;

**Ex post:** si tenderà a registrare il grado di apprendimento del gruppo e di ciascun volontario.

Si ritiene utile, al fine di garantire un servizio puntuale ed efficace, procedere alla valutazione della didattica, dell'apprendimento e della trasferibilità dei concetti espressi. Il criterio generale alla base della scelta degli strumenti della valutazione va riferito al tipo di informazioni che si intende raccogliere:

**di tipo quantitativo:** consente di ragionare per punteggi. Lo strumento di ricerca adatto a tale ordine di informazioni è il questionario strutturato, con domande chiuse, per il quale è prevista una consolidata procedura di elaborazione statistica dei dati ottenuti;

**di tipo qualitativo:** consente di ragionare per descrizioni. Lo strumento utilizzabile in questo caso è l'intervista, costruita con domande aperte, e che implica un dialogo aperto tra soggetti e ricercatori, per la quale è prevista una procedura di analisi di contenuto dei dati raccolti.

Oggetti d'indagine:

**a) Valutazione della didattica:** misura il risultato ottenuto dalla formazione in termini di gradimento/apprezzamento dichiarato dai volontari partecipanti.

Quello che in questo step si intende indagare è il grado di soddisfazione per l'esperienza formativa vissuta, che può rappresentare anche una misura della qualità riconosciuta a tale esperienza, della sua efficacia.

I differenti strumenti che possono essere utilizzati sono:

• Strumenti quantitativi analitici: fanno riferimento al questionario completo, che indaga a 360° il progetto. Le domande del questionario potranno variare a seconda degli aspetti considerati, ma in ogni modo si fa sostanzialmente riferimento a tre soluzioni metodologiche:

- Scale di reazione (al soggetto è richiesta una valutazione in base a coppie di aggettivi opposti, utilizzando una scala di valori).
- Scale di punteggio ( al soggetto è richiesto di esprimere il proprio giudizio per ciascun item, utilizzando una scala di valori progressivi).
- Scale di opinione (vengono presentate al soggetto delle affermazioni, rispetto alle quali può essere richiesto di esprimere il grado di accordo/disaccordo).

- Strumenti qualitativi analitici: si propongono di attivare un momento di riflessione orientato a raccogliere opinioni e valutazioni in forma descrittiva, puntando a cogliere un più completo livello di profondità di analisi, ossia ad indagare nel dettaglio molteplici aspetti dell'esperienza formativa. Sarà necessario quindi in questo caso far riferimento ad un'intervista di autoriflessione, articolata e capace di individuare molteplici sfumature di vissuto.
- Strumenti quantitativi sintetici: si riferiscono ad un questionario che ha lo scopo di esplorare la valutazione complessiva condivisa dai partecipanti sull'esperienza formativa. La soluzione metodologica più opportuna propone la formula delle scale di reazione, e assume la forma di un differenziale semantico (coppie di aggettivi opposti).
- Strumenti qualitativi sintetici: tale tipologia si traduce in un breve questionario di riflessione, composto da un numero ridotto di domande aperte, finalizzato a raccogliere opinioni di ordine generale sull'esperienza formativa considerata nella sua globalità.

**b) Valutazione dell'apprendimento:** si tratta in questo caso di misurare i contenuti di ciò che è stato appreso con riferimento sia agli obiettivi didattici proposti, sia agli argomenti trattati dall'azione formativa. Gli strumenti che possono essere utilizzati vanno differenziati in funzione di due criteri principali: il primo fa riferimento alla distinzione tra misurazione quantitativa e qualitativa, e il secondo rimanda alle caratteristiche più specifiche che distinguono la natura di tre tipi di sapere oggetto della valutazione: conoscenze, capacità e qualità.

Strumenti quantitativi: si riassumono sostanzialmente nella formula propria di un test di livello che misura i risultati ottenuti in termini di conoscenze acquisite: un insieme di domande capaci di segmentare gli argomenti trattati in singole unità di informazione.

Strumenti qualitativi: si riassumono nella forma di una intervista di autovalutazione, finalizzata a raccogliere opinioni e giudizi personali in forma descrittiva attraverso un colloquio diretto con i soggetti, volto a ricostruire gli esiti dell'esperienza formativa.

**c) Valutazione della trasferibilità:** si intende la capacità del progetto di "essere utilizzato" e "farsi utilizzare" in contesti e ambiti diversi da quello originario (In questa parte è utile descrivere come la buona pratica può essere trasferibile in un altro contesto. Capitalizzando le fasi di progettazione e di realizzazione sperimentate, andranno individuati quei percorsi e processi necessari alla sua trasferibilità. Questa fase dovrebbe consentire di esplorare quali contenuti rappresentino un effettivo miglioramento dei modi di fare e operare. In questo caso gli strumenti utilizzabili vanno differenziati, sia rispetto al criterio che distingue la misurazione quantitativa da quella qualitativa, sia in riferimento all'oggetto di indagine distinguendo tra prestazioni e comportamenti.

Strumenti quantitativi che misurano il cambiamento ottenuto in termini di miglioramento della prestazione di lavoro si riassumono sostanzialmente nella forma di una griglia di analisi, che richiede di valutare il grado in cui la formazione ha concretamente contribuito agli specifici risultati di lavoro conseguiti. E' consigliato affiancare alla griglia una intervista di autovalutazione, in modo tale da permettere ai soggetti di esplorare dal proprio punto di vista il legame tra formazione e cambiamento. Gli strumenti quantitativi per la valutazione del cambiamento dei comportamenti organizzativi ripropongono il questionario di follow-up come soluzione metodologica appropriata.

Strumenti qualitativi per la valutazione della trasferibilità si traducono nella forma di una intervista di autovalutazione, del tutto analoga a quella descritta per l'apprendimento.

### **Il Follow-up**

La Diffusione e valorizzazione dei risultati si riferisce all'utilizzo e all'applicazione pratica dei risultati del progetto durante le varie attività di follow-up (= per followup si intende la ripresa dei lavori a distanza di tempo dalla conclusione del percorso formativo) intraprese dopo la realizzazione del progetto.

Lo scopo delle attività di follow up è quello di incrementare l'impatto del progetto mediante i suoi effetti moltiplicatori e di assicurare la sostenibilità dei risultati raggiunti.

Questo obiettivo può essere raggiunto attraverso: la diffusione del contenuto educativo di un progetto, consentendo ad altri promotori di utilizzarlo in un nuovo contesto (ad esempio, organizzando presentazioni, seminari, attività di formazione) la diffusione dei risultati educativi del progetto raggiunti durante la sua implementazione (ad esempio, organizzando proiezioni di filmati, forum di discussione, stabilendo una collaborazione di lungo termine con i media, diffondendo materiali promozionali o prodotti).

Le attività di follow-up sono state prese in considerazione durante la pianificazione del progetto. La valorizzazione dei risultati può avere luogo sia a livelli individuali ed istituzionali (effetto moltiplicatore) sia a livello di politiche (mainstreaming).

In questo modo è possibile raccogliere feed-back relativi ai bisogni ancora attivi e, quindi, scoprire le aree di criticità, le tematiche e le competenze non ancora sviluppate, per verificare se il percorso formativo ha prodotto effetti con gli obiettivi iniziali.

Oggetto del follow-up potrà pertanto essere:

- la verifica delle competenze acquisite e messe in atto nello svolgimento del lavoro;
- il confronto su casi reali affrontati dai partecipanti;
- la consulenza d'aula per la risoluzione dei problemi professionali, operativi e relazionali incontrati
- l'approfondimento di alcuni temi sviluppati durante il percorso formativo.

La scelta del singolo strumento di valutazione sarà calibrata rispetto alle dinamiche che sorgeranno all'interno del gruppo e alle singole caratteristiche dei discenti, cercando di adottare degli strumenti descritti quelli più pertinenti e aderenti ai profili dei discenti.

Data

Il Responsabile legale dell'ente /

Il Responsabile del Servizio civile nazionale dell'ente