



## ALLEGATO 3A - Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia

### ENTE

- 1) *Denominazione e codice SU dell'ente titolare di iscrizione all'Albo SCU proponente il progetto (\*)*

ASSOCIAZIONE NAZIONALE ARCI SERVIZIO CIVILE ASC APS – SU00020

Informazioni per i cittadini:

Le convocazioni e le informazioni sulle procedure selettive così come i contatti a cui rivolgersi sono pubblicati all'indirizzo: [www.arciserviziocivile.it/sicilia](http://www.arciserviziocivile.it/sicilia)

### CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

- 2) *Titolo del progetto (\*)*

**A passo lento**

- 3) *Contesto specifico del progetto (\*)*

- 3.1) *Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto (\*)*

Il progetto “A passo lento” si inserisce all'interno del programma “Sicilia in campo per i diritti di tutti” che ha come finalità generale la “diffusione di una cultura dei diritti” e la “riduzione delle discriminazioni”, al fine di promuovere l'inclusione. In coerenza, dunque, con l'ambito di azione del programma, il nostro progetto vuole promuovere percorsi di sostegno agli anziani e soggetti portatori di disabilità psico/fisiche attraverso l'assistenza leggera e la partecipazione ad eventi aggregativi e di socializzazione, al fine di evitare processi di emarginazione sociale. A questo fine forniamo la descrizione del contesto specifico del progetto riportando dati specifici sui soggetti fragili e sui servizi dei territori interessati.

- **Contesto**

Fare un'analisi dell'invecchiamento ci porta ad analizzare tutti gli aspetti legati alla gestione di una fascia di età (65 e oltre) dove la richiesta di assistenza è molto alta e i servizi offerti dagli Enti locali e dal sistema sanitario non riescono a compensare i tutti i bisogni dell'“anziano”.

Primo fra tutti il tema della non autosufficienza legata all'età avanzata, che sta diventando sempre più oggetto di attenzione. Come è noto, infatti, l'allungarsi della vita non va sempre, purtroppo, di pari passo con il mantenimento di buone condizioni di salute o di condizioni compatibili con una gestione di vita autonoma. Il fenomeno è avvenuto ad un ritmo e con una intensità forse non del tutto prevista, cosa che ha esasperato carenze già esistenti nell'ambito dell'assistenza agli anziani. Esso va visto anche alla luce del fatto che un numero crescente di anziani vivono soli, per molteplici fattori, primo fra tutti la morte del coniuge.

Grazie agli indicatori condivisi a livello europeo e internazionale che indagano sul livello di autonomia nello svolgere le attività essenziali della cura di sé nella vita quotidiana (conosciute come ADL – Activities of Daily Living) e quelle della vita domestica (IADL – Instrumental Activities of Daily Living), è possibile articolare e segmentare la popolazione di 65 anni o più secondo i livelli di compromissione della propria autonomia e il conseguente bisogno di assistenza. Da questi dati, è possibile rilevare che le persone anziane che vivono nel Sud e nelle Isole sono le più svantaggiate; inoltre, lo svantaggio di vivere nel Mezzogiorno si amplia per le donne. Tra le ultraottantacinquenni la quota di quelle con gravi difficoltà nelle ADL o nelle IADL al Nord e al Centro si attesta al 74,4 per cento a fronte dell'85,5 per cento al Sud e Isole. (Rapporto Istat 2022).

Tale macro analisi rispecchia anche il contesto del **Comune di Petralia Sottana**, un centro storico minore che conta una popolazione residente di 2.492 e che si trova ubicato nell'entroterra siciliano nel cuore del Parco delle Madonie.

| <i>Anno</i> | <i>Indice di<br/>vecchiaia</i> | <i>Indice di<br/>dipendenza<br/>strutturale</i> | <i>Indice di<br/>ricambio<br/>della<br/>popolazione<br/>attiva</i> | <i>Indice di<br/>struttura<br/>della<br/>popolazione<br/>attiva</i> | <i>Indice di<br/>natalità<br/>(x 1.000<br/>ab.)</i> | <i>Indice di<br/>mortalità<br/>(x 1.000<br/>ab.)</i> |
|-------------|--------------------------------|---|--|---|---|--|
|             | 1° gennaio                     | 1° gennaio                                      | 1° gennaio   | 1° gennaio  | 1 gen-31 dic  | 1 gen-31 dic   |
| <b>2013</b> | 264,0                          | 59,2  | 136,4  | 133,1   | 4,4   | 16,1   |
| <b>2014</b> | 266,2                          | 60,1  | 146,4  | 141,3   | 4,5   | 14,5   |
| <b>2015</b> | 294,4                          | 58,2  | 155,8  | 141,0   | 4,9   | 17,2   |
| <b>2016</b> | 301,9                          | 59,9  | 160,3  | 139,0   | 4,3   | 16,1   |
| <b>2017</b> | 305,9                          | 59,8  | 171,3  | 142,8   | 5,1   | 14,9   |
| <b>2018</b> | 310,8                          | 60,3  | 153,4  | 145,0   | 5,2   | 15,6   |
| <b>2019</b> | 320,1                          | 60,8  | 172,5  | 149,0   | 3,4   | 14,5   |
| <b>2020</b> | 348,0                          | 62,1  | 204,9  | 151,3   | 4,7   | 17,3   |
| <b>2021</b> | 357,7                          | 64,7  | 210,2  | 153,5   | 5,2   | 17,2   |
| <b>2022</b> | 355,3                          | 65,7  | 216,3  | 151,1   | 3,2   | 13,7   |
| <b>2023</b> | 365,3                          | 66,7  | 246,1  | 152,7   | -   | -  |

Comune di Petralia Sottana (PA) – Dati Istat al 1° gennaio – Elaborazione tuttitalia.it

Come si può notare, dal confronto dei dati degli ultimi 10 anni, si evince che nel 2023 l'indice di vecchiaia per il comune di Petralia Sottana evidenzia che ci sono 365,3 anziani ogni 100 giovani, 65,7 individui a carico ogni 100 persone che lavorano, e l'indice di ricambio è di 246,1 con una popolazione in età lavorativa molto anziana. Anche il grado di invecchiamento (Indice di struttura della popolazione attiva) della popolazione in età lavorativa è aumentato progressivamente.

Sempre secondo i dati Istat (elaborati da tuttitalia.it 2002-2023) l'età media della popolazione nel Comune di Petralia è di 51 anni, rispetto al 2013, in cui l'età media era di 46 anni.

Purtroppo, ad oggi, sia nei termini di quantità che di qualità delle risposte esistenti, il territorio e i suoi servizi, pubblici e privati, compensano solamente alcune necessità legate alla fascia di età dei destinatari

in oggetto. Sono emerse, infatti, proprio per il forte allargamento della fascia di utenti potenziali, necessità nuove, più complesse, legate alle varie tipologie di problematiche presentate dalle persone; così come è modificata, allungandosi, la durata del periodo dello stato di non autosufficienza, che sempre con maggiore frequenza può perdurare per molti anni.

All'interno della fascia interessata sono compresi anche persone che presentano delle disabilità con continue richieste di assistenza e di collaborazione per la gestione autonoma della loro vita; questi utenti sono stati seguiti al domicilio solo dal personale sociale del Comune che non sempre ha potuto garantire un servizio efficiente di supporto.

La fascia adulti e anziani in difficoltà rappresenta una componente estesa e in continua crescita nella struttura demografica del Comune di Petralia Sottana (Su una popolazione totale di 2.492 (al 1° gennaio 2023), **778** individui appartengono alla fascia di età interessata dal progetto e c'è anche una fetta di persone poco al di sotto di tale fascia che necessita di supporto, poiché portatori di handicap o non autosufficienti. Ad oggi, i servizi presenti nel distretto socio sanitario 35 sono rappresentati da una struttura ospedaliera presente all'interno del Comune ma che purtroppo è soggetta periodicamente a rischio chiusura, e il bisogno sanitario di questa fascia di età è particolarmente rilevante. Inoltre, tutte le richieste e i contatti rilevati dall'ufficio Servizi Sociali del Comune, dimostrano che le reti familiari sono insufficienti a rispondere alle esigenze del proprio "caro" a causa di diversi fattori: il cambiamento degli stili di vita delle famiglie di oggi, il fenomeno migratorio extra-comune provocato dal lavoro e una nuova modalità del "prendersi cura" che spinge ad affidare i propri familiari esclusivamente alle strutture sanitarie o alle assistenti domestiche. Nell'ultimo anno il Comune è riuscito a soddisfare solamente **15** richieste di assistenza e servizio disbrigo pratiche, proprio perché non esiste un sistema strutturato di supporto al cittadino anziano.

Questa tipologia di utenza richiede per lo più assistenza domiciliare leggera e "compagnia" anche se, ad oggi, non esiste un sistema di censimento delle richieste. L'Amministrazione Comunale, sensibile alle problematiche delle fasce più deboli della popolazione, ha sempre cercato di proporre svariate iniziative, ma non ha potuto garantire una presenza costante e strutturata di risorse, relegando al mondo del volontariato l'assistenza occasionale all'anziano.

- **Bisogni/aspetti da innovare**

I residenti nel Comune di Petralia Sottana e che vivono in una situazione di solitudine o che presentano difficoltà relazionali, spesso non hanno bisogno solo di prestazioni di tipo professionale per risolvere i loro problemi. Hanno bisogno, invece, di interventi o di sostegni capaci di migliorare la propria rete sociale o di incidere, in modo efficace, sulle necessità legate ad una buona gestione o conduzione della propria quotidianità (compagnia, tempo libero e socializzazione). Questi bisogni relativi al semplice agire quotidiano, se ben supportati da un'adeguata offerta di aiuti da parte del mondo del volontariato o da parte di altre risorse presenti nella comunità (community care), possono prevenire la solitudine, le difficoltà relazionali e la progressiva mancanza di autosufficienza ed autonomia. In questo modo si riesce ad intervenire per mantenere sufficientemente forte ed inalterato l'ecosistema della persona.

Ad oggi è necessaria, inoltre, una politica di assistenza domiciliare, attualmente non garantita per ragioni economiche e tecniche, che possa agevolare l'anziano nel fruire con facilità dei servizi per la salute e compensare il decremento del numero dei componenti di una famiglia che è costretta ad emigrare per motivi di studio o di lavoro, togliendo all'anziano l'assistenza di prossimità che agisce sulla cura generale del proprio parente.

Attraverso gli operatori volontari in servizio civile si vuole agire sul progetto, supportando l'utenza che non riesce a fruire di servizi essenziali e nello stesso tempo creare un ponte intergenerazionale che possa generare beneficio per l'anziano che ha bisogno di sentirsi parte attiva della propria comunità e che, a sua volta, trasmetta ai giovani un patrimonio storico di cultura e tradizioni, confermando la volontà ferrea, da parte del Comune di Petralia, a non abbandonare i luoghi e la cultura della propria terra.

L'ufficio dei Servizi Sociali del Comune di Petralia Sottana si occupa indistintamente della programmazione e dell'organizzazione dei servizi socio- assistenziali relativi ai bisogni dei cittadini sul territorio e quindi viene ridotto l'intervento specializzato nei confronti della fascia interessata dal progetto. Per queste motivazioni appena esposte, attraverso questo progetto, si conta di supportare uno sportello dedicato interamente all'analisi delle richieste degli anziani e degli adulti fragili. L'apertura di questo sportello permetterebbe di fare una analisi della domanda e programmare la giusta modalità di azione per soddisfare esigenze personali connesse con l'espletamento delle funzioni usuali della vita quotidiana, e dei loro interessi relazionali, professionali e di tempo libero.

I servizi di assistenza che il Comune vorrebbe garantire:

- ✓ assistenza leggera domiciliare (disbrigo pratiche, acquisto e consegna spesa a domicilio, pagamento utenze, accompagnamento ai servizi);
- ✓ rapporti con le istituzioni e gli enti locali presenti nel territorio e che lavorano nell'area di intervento dell'assistenza agli anziani.
- ✓ attività di socializzazione e integrazione (turismo culturale, attività ricreative e di socialità in occasione delle principali festività);

• **Indicatori (situazione ex ante)**

| BISOGNI   | INDICATORI MISURABILI  | EX ANTE  |
|---|--|--|
| Necessità di un servizio di accoglienza utenti e di telefonia sociale per garantire uno spazio specializzato per l'analisi dei bisogni del cittadino anziano.                 | Orario di apertura dello sportello dei servizi sociali e del punto di ascolto. | Ad oggi non presente   |
|   | Numero di utenti censiti per le richieste afferenti al Comune.                 | Ad oggi, non esiste un censimento delle richieste di servizi.  |
|   | Numero schede di contatto e presa in carico                                    | Ad oggi nessuna  |
| Necessità di diffusione dell'informazione sui servizi offerti dal Comune a favore degli anziani   | Elaborazione di una scheda servizi.  | Mancanza di informazioni sugli Enti e sui servizi erogati presenti sul territorio. Ad oggi, non esiste nessuna carta servizi, né materiale informativo sulle offerte presenti. |
|   | Aggiornamento del sito del Comune  | Non esiste una sezione dedicata correlata  |
| Necessità di un servizio di assistenza leggera agli anziani a causa della carenza di servizi attivi, e che hanno bisogno di supporto nello svolgimento di mansioni ordinarie. | Numero di Utenti seguiti dai servizi sociali con programmi personalizzati      | Ad oggi il Comune fornisce servizi di disbrigo pratiche solo a circa <b>15</b> utenti che si rivolgono al Comune.  |
|   | Servizio domiciliare programmato   | Ad oggi non sono mai stati programmati interventi domiciliari.   |

|  |  |  |
|--|--|--|
| Coinvolgimento di anziani soggetti a marginalità sociale e che molto spesso vivono nell'isolamento e nel senso di abbandono. | Numero di Utenti che partecipano attivamente alle attività di turismo culturale e di animazione. | Ad oggi non sono mai stati coinvolti anziani in maniera mirata se non in occasione delle principali festività religiose. |
|  | Numero dei familiari coinvolti in attività di socializzazione e intergenerazionale:              | ad oggi, solo in processi occasionali.   |

### 3.2) Destinatari del progetto (\*)

|  |
|--|
| <p>I destinatari diretti del progetto sono gli abitanti residenti nel Comune di età compresa tra i 65 sino ad oltre i 100 anni e adulti con presenza di disabilità che necessitano di sostegno a vario titolo e che contatteranno lo sportello del Comune in cerca di soddisfazione dei loro bisogni, nell'ottica di un servizio che li renda autonomi e più "sicuri", aumentandone il benessere sociale e personale e il senso di sicurezza.</p> <p>In tale ottica, si conta di coinvolgere almeno <b>100 utenti</b> che rientrano nella fascia interessata dal progetto cercando di rispettare la priorità in favore dell'utenza con basso reddito e in possesso di fragilità psicofisiche. In tale ottica si cercherà di assistere circa <b>25 utenti</b> in un percorso di supporto programmato e personalizzato.</p> <p>Si prevede inoltre di coinvolgere almeno <b>200 utenti</b> con le rispettive famiglie in percorsi di integrazione e socializzazione per la creazione di un ponte intergenerazionale.</p> <p>In questo percorso ne beneficerà la comunità stessa, che potranno appoggiare pratiche di solidarietà sociale a favore della terza età e partecipare a tutte le attività ricreative attivate a favore di soggetti fragili. Beneficeranno altresì gli enti coinvolti nella realizzazione del progetto, che gioveranno del potenziamento delle attività e dei servizi rivolti agli anziani, oltre che della costituzione della rete operativa.</p> |
|--|

### 4) Obiettivo del progetto (\*)

*Descrizione dell'obiettivo con chiara indicazione del contributo che fornisce alla piena realizzazione del programma (\*)*

|   |
|---|
| <p>Nell'ambito del programma "Sicilia in campo per i diritti di tutti" che si pone come obiettivi dell'Agenda 2030 quelli di "Porre fine a ogni forma di povertà nel mondo" (obiettivo 1 dell'agenda 2030) e "Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni" (obiettivo 10 dell'agenda 2030), il presente progetto vuole rafforzare legami di vicinanza, solidarietà e contrasto alla povertà relazionale con l'obiettivo di creare legami e relazioni intergenerazionali per lo sviluppo e il rafforzamento della corresponsabilità e della cura dei soggetti fragili proponendo, attraverso il progetto, modelli di cittadinanza attiva, inclusivi e responsabili.</p> <p>Tutto ciò per contribuire alla realizzazione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- componente M5C2 del PNRR nell'ambito dei servizi sociali, disabilità e marginalità sociale e per il sostegno alle persone vulnerabili e prevenzione dell'istituzionalizzazione degli anziani non autosufficienti"</li> <li>- componente M5C3 - in sintonia con il potenziamento servizi e infrastrutture sociali di comunità".</li> </ul> |
|---|

Pertanto in coerenza con l'ambito di azione *“Promozione della pace e diffusione della cultura dei diritti e loro tutela, anche per la riduzione delle ineguaglianze e delle discriminazioni”* il progetto si pone come **obiettivo:**

**Contrastare fenomeni di marginalità sociale attraverso il sostegno quotidiano dei soggetti fragili, rendendoli parte attiva della comunità.**

- Indicatori (situazione a fine progetto)

| INDICATORI MISURABILI  | EX ANTE  | EX POST   |
|--|--|---|
| Orario di apertura dello sportello dei servizi sociali e del punto di ascolto.                   | Ad oggi non presente   | Apertura dello sportello per almeno 18 ore settimanali  |
| Numero di utenti censiti per le richieste afferenti al Comune.                                   | Ad oggi, non esiste un censimento delle richieste di servizi.  | Si stima di censire almeno 500 utenti, pari a circa il 70% della popolazione della fascia interessata |
| Numero schede di contatto e presa in carico  | Ad oggi nessuna  | Riuscire a fidelizzare almeno il 50% dell'utenza nell'ottica di ampliare la rete di servizi erogati.  |
| Elaborazione di una scheda servizi.  | Mancanza di informazioni sugli Enti e sui servizi erogati presenti sul territorio. Ad oggi, non esiste nessuna carta servizi, né materiale informativo sulle offerte presenti. | Realizzazione di una carta servizi con tutte le informazioni relative ai servizi offerti              |
| Aggiornamento del sito del Comune  | Non esiste una sezione dedicata correlata  | Aggiornamento mensile del sito sulle offerte e sui servizi.   |
| Numero di Utenti seguiti dai servizi sociali con programmi personalizzati                        | Ad oggi il Comune fornisce servizi solo a <b>15</b> utenti che si rivolgono al Comune.   | Si conta di raggiungere almeno 25 utenti che presentano maggiori difficoltà a fruire dei servizi.     |
| Servizio domiciliare programmato   | Ad oggi non sono mai stati programmati interventi domiciliari.   | Si conta di raggiungere almeno 100 utenti per il supporto domiciliare leggero e disbrigo pratiche.    |
| Numero di Utenti che partecipano attivamente alle attività di turismo culturale e di animazione. | Ad oggi non sono mai stati coinvolti anziani in maniera mirata se non in occasione delle principali festività religiose.   | Si conta di coinvolgere almeno 200 utenti ad iniziative di socializzazione e aggregazione.            |
| Numero dei familiari coinvolti in attività di socializzazione e intergenerazionale               | ad oggi, solo in processi occasionali.   | Si conta di passare da un coinvolgimento assiduo.   |

5) *Attività con relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse impiegate nel progetto*

(\*)

5.1) *Complesso delle attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo (\*)*

**Piano di azione 1:** Creare uno sportello di servizi e di telefonia sociale per i cittadini.

**Azione 1.1** - Attivazione del punto di ascolto/informazione e comunicazione all'utenza.

*attività 1.1.1* Allestire la sede con un punto di telefonia; programmare e definire gli orari di apertura e chiusura dello sportello con un piano settimanale di definizione e pianificazione delle attività di supporto sulla base delle richieste pervenute; pubblicizzare il servizio tramite creazione e diffusione di un materiale cartaceo che descriva il servizio offerto e diffondere l'informazione dell'apertura dello sportello tramite attività di volantinaggio e tramite l'aggiornamento del sito del Comune.

*attività 1.1.2* Realizzare un database da aggiornare periodicamente suddiviso in sezioni (anziani, disabili, adulti in difficoltà); predisporre le schede di primo contatto per la registrazione e raccolta di dati; creazione e gestione di una mailing-list di persone interessate a ricevere ulteriori informazioni e aggiornamenti.

*attività 1.1.3* Prendere contatto con gli enti e le istituzioni presenti nel territorio, al fine di mappare i servizi offerti, orari di apertura ed eventuali servizi aggiuntivi. A tal fine verrà realizzato uno strumento condiviso per l'archiviazione e la gestione delle informazioni rilevate e che porterà alla realizzazione di una carta di servizi a favore dell'utenza. Si prevede di creare una rete tra referenti dei servizi comunali, dei servizi socioassistenziali e sanitari e di tutti gli enti che offrono assistenza per lo svolgimento di pratiche e servizi vari.

**Azione 1.2** – Realizzazione di un piano di front office sulla base delle richieste che pervengono all'ufficio Servizi Sociali del Comune.

*attività 1.2.1* Accogliere e registrare l'utenza attraverso la compilazione di un'apposita scheda di contatto per la gestione di ogni telefonata ricevuta e di ogni utente che, fisicamente, si presenta allo sportello; compilare una scheda di presa in carico che verrà aggiornata periodicamente a seconda delle diverse esigenze dell'utenza richiedente il servizio; tutte le schede verranno registrate sulla base delle motivazioni e delle priorità precedentemente stabilite.

*attività 1.2.2* Analizzare i dati raccolti e i bisogni registrati per eventuali studi di settore e indirizzare verso un'offerta di servizi pertinente ai bisogni emersi: individuare quindi le caratteristiche della domanda e le problematiche dell'utenza e produrre la documentazione utile ad effettuare un primo orientamento sulla tipologia di intervento sociale; dare indicazioni contestualmente verso i servizi pubblici e gli Enti presenti sul territorio finalizzati alla risoluzione di eventuali bisogni; ideare e somministrare un questionario di *customer satisfaction* per effettuare una valutazione dei servizi offerti.

**Piano di intervento 2:** Promuovere e attivare azioni di assistenza di tipo leggero

**Azione 2.1** – Garantire servizi di piccolo segretariato e disbrigo pratiche

*Attività 2.1.1* Dopo avere effettuato il primo contatto telefonico o in presenza, si procede alla prosecuzione della relazione d'aiuto con l'erogazione del servizio che può essere attivato a domicilio o direttamente presso l'ufficio Servizi Sociali del Comune; assicurare una presa di contatto periodica con l'utenza registrata, anche telefonica, al fine di attuare un processo di fidelizzazione, creando anche una rete con i familiari dei beneficiari del servizio.

*Attività 2.1.2* Assicurare l'accompagnamento programmato a servizi e visite mediche e interventi di domiciliarità solidale, in collaborazione con gli Uffici della Cittadinanza e

i Centri di salute (es. accompagnamenti a visite mediche ed esami specialistici, ritiro e consegna di documenti e referti medici, ritiro di ricette mediche, prenotazione esami medici, consegna di farmaci a domicilio); assistenza nelle piccole mansioni ordinarie, come fare o ritirare la spesa e pagare le bollette, accompagnamento presso i supermercati, la posta o la banca;

Tale azione verrà attuata con il supporto dell'Associazione *PAIM* che fornirà sostegno nella relazione con i destinatari del progetto, portatori di disagio psico – fisico.

**Piano di intervento 3:** Attuare processi di integrazione grazie ad una migliore gestione condivisa del tempo libero e alla promozione di percorsi di socializzazione e aggregazione intergenerazionale

**Azione 3.1.** attivazione di percorsi di socializzazione e animazione culturale

*Attività 3.1.1* Coinvolgere e contattare gli utenti fidelizzati e renderli partecipi delle attività e della loro organizzazione, spronando la partecipazione alle attività da parte di un numero sempre crescente di utenti col coinvolgimento delle loro famiglie.

*Attività 3.1.2* Organizzazione delle iniziative volte a coinvolgere gli anziani e gli adulti fragili in attività ludico-ricreative, eventi di socializzazione e aggregazione come spettacoli musicali e/o teatrali, laboratori, turismo responsabile e sostenibile, cene sociali, gite, partecipazione a feste, sagre ecc... tutte volte a promuovere un turismo solidale.

Tale azione verrà attuata con il supporto dell'Associazione *Teatro della Rabba* che supporterà il progetto negli eventi aggregativi e di socializzazione, collaborando alla programmazione Comunale degli eventi cittadini.

5.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte alla voce 5.1 (\*)

Diagramma di Gantt:

| Azioni e Attività  | 1° mese | 2° mese | 3° mese | 4° mese | 5° mese | 6° mese | 7° mese | 8° mese | 9° mese | 10° mese | 11° mese | 12° mese |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|
| Obiettivo: Contrastare fenomeni di marginalità sociale attraverso il sostegno quotidiano dell'anziano, rendendolo parte attiva della comunità. |         |         |         |         |         |         |         |         |         |          |          |          |
| Azione 1.1 - Attivazione del punto di ascolto/informazione e comunicazione all'utenza.   |         |         |         |         |         |         |         |         |         |          |          |          |
| Attività 1.1.1   | ■       |         |         |         |         |         |         |         |         |          |          |          |
| Attività 1.1.2   | ■       | ■       |         | ■       |         | ■       |         | ■       |         | ■        |          | ■        |
| Attività 1.1.3   | ■       | ■       | ■       |         |         |         |         |         |         |          |          |          |
| Azione 1.2 – Realizzazione di un piano di front office sulla base delle richieste che pervengono all'ufficio Servizi Sociali del Comune.       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |          |          |          |
| Attività 1.2.1   | ■       | ■       | ■       |         |         | ■       |         | ■       |         | ■        |          | ■        |
| Attività 1.2.2   |         | ■       | ■       | ■       | ■       | ■       | ■       | ■       | ■       |          |          |          |
| Azione 2.1 – Garantire servizi di piccolo segretariato e disbrigo pratiche   |         |         |         |         |         |         |         |         |         |          |          |          |
| Attività 2.1.1   |         | ■       | ■       |         |         | ■       |         |         | ■       |          |          | ■        |
| Attività 2.1.2   |         | ■       | ■       | ■       | ■       | ■       | ■       | ■       | ■       | ■        | ■        | ■        |
| Azione 3.1. attivazione di percorsi di socializzazione e animazione culturale  |         |         |         |         |         |         |         |         |         |          |          |          |
| Attività 3.1.1   |         |         | ■       | ■       | ■       | ■       |         |         |         |          |          |          |
| Attività 3.1.2   |         | ■       | ■       | ■       | ■       |         |         | ■       |         | ■        | ■        | ■        |
| <b>AZIONI PREVISTE DAL PROGRAMMA E DAL PROGETTO</b>  |         |         |         |         |         |         |         |         |         |          |          |          |
| Incontro OLP/Op. Vol. del progetto nella sede att. progetto  | ■       |         |         |         |         |         |         |         |         |          |          |          |
| Incontro RPT/OLP/Op. vol. del progetto   |         |         |         | ■       | ■       | ■       |         |         |         |          |          |          |
| Confronto RPT/OLP/Op. vol. del programma   |         |         |         |         |         |         | ■       | ■       | ■       |          |          |          |
| Attività di presentazione sull'avvio del programma/progetti  | ■       |         |         |         |         |         |         |         |         |          |          |          |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Attività di rendicontazione programma/progetti |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Formazione Specifica                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Formazione Generale                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Monitoraggio operatori volontari               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Monitoraggio OLP                               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Verifica e monitoraggio andamento progetto     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Accompagnamento GMO                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tutoraggio                                     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

5.3) *Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto (\*)*

| ATTIVITÀ  | RUOLO DEGLI OPERATORI VOLONTARI   |
|---|---|
| <p>Gli operatori volontari, affiancati dagli esperti individuati dall'ente, avranno un ruolo attivo nell'espletamento delle attività. Dopo un primo addestramento, saranno messi nelle condizioni di agire in autonomia ma sempre con il supporto delle figure tecniche esperte</p>   |   |
| <p><i>attività 1.1.1</i> Allestire la sede con un punto di telefonia; programmare e definire gli orari di apertura e chiusura dello sportello con un piano settimanale di definizione e pianificazione delle attività di supporto sulla base delle richieste pervenute; pubblicizzare il servizio tramite creazione e diffusione di un materiale cartaceo che descriva il servizio offerto e diffondere l'informazione dell'apertura dello sportello tramite attività di volantinaggio e tramite l'aggiornamento del sito del Comune.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Partecipazione all'individuazione ed allestimento sede;</li> <li>- Collaborazione alla definizione degli orari e della gestione delle attività di back-office;</li> <li>- Affiancamento nell'aggiornamento rete intranet;</li> <li>- Partecipazione alla definizione turni;</li> <li>- Supporto alla predisposizione di materiale pubblicitario che illustri i servizi offerti e gli orari di apertura dello sportello (definizione contenuti, resa grafica);</li> <li>- Curare la stampa e la diffusione del materiale con azioni di volantinaggio sul territorio per la realizzazione di materiale pubblicitario che illustri i servizi offerti e gli orari di apertura dello sportello.</li> <li>- Partecipazione alla diffusione materiale pubblicitario sui servizi e gli orari di apertura dello sportello informativo sia presso luoghi fisici (Asl, Comune, esercizi commerciali, luoghi di aggregazione, parrocchie, etc.), che virtuali (sito istituzionale del Comune);</li> <li>- Curare e aggiornare il sito del Comune per la parte che riguarda le informazioni sui servizi erogati.</li> </ul> |
| <p><i>attività 1.1 2</i> Realizzare un database da aggiornare periodicamente suddiviso in sezioni (anziani, disabili, adulti in difficoltà); predisporre le schede di primo contatto per la registrazione e raccolta di dati; creazione e gestione di una mailing-list di persone interessate a ricevere ulteriori informazioni e aggiornamenti.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Partecipazione alla predisposizione di un database, da aggiornare mensilmente, suddiviso in sezioni.</li> <li>- Collaborazione alla predisposizione di una scheda di primo contatto per la registrazione, raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà degli utenti;</li> <li>- Cooperazione alla strutturazione e aggiornamento tabella Excel per l'inserimento dei dati degli utenti registrati</li> <li>- supporteranno gli operatori dell'Ente nella ricezione delle richieste telefoniche, che perverranno allo sportello garantendo una prima accoglienza.</li> </ul>   |

|   |   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizzazione della mailing list dopo aver preso contatto con l'utente o il familiare di riferimento e attraverso il supporto di schede.</li> <li>- Fissare gli appuntamenti con l'utenza, previa intervista sulla tipologia di intervento richiesto e dare indicazioni sulle diverse soluzioni.</li> </ul>  |
| <p><i>attività 1.1.3</i> Prendere contatto con gli enti e le istituzioni presenti nel territorio, al fine di mappare i servizi offerti, orari di apertura ed eventuali servizi aggiuntivi. A tal fine verrà realizzato uno strumento condiviso per l'archiviazione e la gestione delle informazioni rilevate e che porterà alla realizzazione di una carta di servizi a favore dell'utenza. Si prevede di creare una rete tra referenti dei servizi comunali, dei servizi socioassistenziali e sanitari e di tutti gli enti che offrono assistenza per lo svolgimento di pratiche e servizi vari.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Partecipazione alla predisposizione di un database, da aggiornare mensilmente, sugli enti che offrono assistenza per svolgimento di pratiche, uffici e servizi vari;</li> <li>- Supporto alle attività di contatto con referenti dei servizi comunali, dei servizi socio-assistenziali e sanitari, degli enti che offrono assistenza per svolgimento di pratiche.</li> <li>- Coordinarsi con l'assistente sociale del Comune per la presa in carico dell'utenza che richiede il servizio di ascolto e supporto.</li> <li>- Supporto all'organizzazione e pianificazione delle attività per apertura e chiusura sede e per le pratiche aggiuntive.</li> </ul> |
| <p><i>attività 1.2.1</i> Accogliere e registrare l'utenza attraverso la compilazione di un'apposita scheda di contatto per la gestione di ogni telefonata ricevuta e di ogni utente che, fisicamente, si presenta allo sportello; compilare una scheda di presa in carico che verrà aggiornata periodicamente a seconda delle diverse esigenze dell'utenza richiedente il servizio; tutte le schede verranno registrate sulla base delle motivazioni e delle priorità precedentemente stabilite.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rispondere al telefono registrando in appositi file informatici i dati di contatto dell'utenza e la loro richiesta specifica.</li> <li>- Supporto nella realizzazione di una scheda di presa in carico.</li> <li>- Cooperazione nell'accoglienza degli utenti</li> <li>- Partecipazione alla somministrazione e compilazione schede di registrazione utente per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto;</li> <li>- Supporto nell'analisi delle priorità dichiarate dall'utenza</li> </ul>   |
| <p><i>attività 1.2.2</i> Analizzare i dati raccolti e i bisogni registrati per eventuali studi di settore e indirizzare verso un'offerta di servizi pertinente ai bisogni emersi: individuare quindi le caratteristiche della domanda e le problematiche dell'utenza e produrre la documentazione utile ad effettuare un primo orientamento sulla tipologia di intervento sociale; dare indicazioni contestualmente verso i servizi pubblici e gli Enti presenti sul territorio finalizzati alla risoluzione di</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Affiancamento nelle attività di valutazione del bisogno;</li> <li>- Affiancamento nell'implementazione servizio di prossimità e socialità attraverso attività di ascolto telefonico (informazioni, segretariato sociale, filtro delle richieste, invio delle richieste ai servizi attivi sul territorio);</li> <li>- Partecipazione all'orientamento anziani e soggetti in difficoltà.</li> </ul>  |

|   |   |
|---|---|
| <p>eventuali bisogni; ideare e somministrare un questionario di <i>customer satisfaction</i> per effettuare una valutazione dei servizi offerti.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborazione nell'aiuto nella compilazione della modulistica necessaria per l'accesso ai servizi;</li> <li>- Cooperazione alla somministrazione di questionari di customer satisfaction;</li> <li>- Affiancamento nelle attività di valutazione dei feedback.</li> </ul>   |
| <p><i>Attività 2.1.1</i> Dopo avere effettuato il primo contatto telefonico o in presenza, si procede alla prosecuzione della relazione d'aiuto con l'erogazione del servizio che può essere attivato a domicilio o direttamente presso l'ufficio Servizi Sociali del Comune; assicurare una presa di contatto periodica con l'utenza registrata, anche telefonica, al fine di attuare un processo di fidelizzazione, creando anche una rete con i familiari dei beneficiari del servizio.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborare alla gestione e ricezione delle telefonate con conseguente raccolta di informazioni sull'utente.</li> <li>- Programmare con gli operatori del Comune il servizio di telefonia per la fidelizzazione dell'utenza.</li> <li>- Implementare il servizio di segretariato sociale: dare informazioni, filtrare le richieste, inviare ai servizi...</li> <li>- Prendere contatto con i familiari per creare una rete di supporto per l'utenza.</li> <li>- Supporto alla segnalazione e trasmissione diretta al servizio di competenza.</li> <li>- Calendarizzazione degli interventi</li> </ul>  |
| <p><i>Attività 2.1.2</i> Assicurare l'accompagnamento programmato a servizi e visite mediche e interventi di domiciliarità solidale, in collaborazione con gli Uffici della Cittadinanza e i Centri di salute (es. accompagnamenti a visite mediche ed esami specialistici, ritiro e consegna di documenti e referti medici, ritiro di ricette mediche, prenotazione esami medici, consegna di farmaci a domicilio); assistenza nelle piccole mansioni ordinarie, come fare o ritirare la spesa e pagare le bollette, accompagnamento presso i supermercati, la posta o la banca;</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Partecipazione alle attività di accompagnamento diretto ai servizi/interventi; e quindi fornire all'utenza che ne farà richiesta, servizi di aiuto alla persona e di assistenza leggera: accompagnamento alle visite mediche e interventi di domiciliarità solidale, in collaborazione con gli Uffici della Cittadinanza e i Centri di salute; assistenza nelle piccole mansioni ordinarie, come fare la spesa e pagare le bollette, servizio di compagnia telefonica e ascolto, ecc...</li> <li>- Supporto alla segnalazione e trasmissione diretta al servizio di competenza</li> <li>- Collaborazione nell'aiuto nella compilazione della modulistica necessaria per l'accesso ai servizi;</li> </ul> |
| <p><i>Attività 3.1.1</i> Coinvolgere e contattare gli utenti fidelizzati e renderli partecipi delle attività e della loro organizzazione, spronando la partecipazione alle attività da parte di un numero sempre crescente di utenti col coinvolgimento delle loro famiglie.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Supporto all'organizzazione e pianificazione attività di animazione territoriale attraverso la partecipazione alle riunioni per la definizione di un calendario di incontri;</li> <li>- Sulla base dei contatti registrati durante il processo di fidelizzazione, contattare gli utenti, cercando di coinvolgere direttamente</li> </ul>   |

|   |   |
|---|---|
|   | <p>le famiglie degli stessi e pubblicizzare le iniziative, cercando di coinvolgere attivamente anche gli utenti più restii, partendo dai propri familiari anziani.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Partecipazione alla predisposizione e realizzazione di materiale pubblicitario sui percorsi territoriali di partecipazione (stampa, definizione contenuti e resa grafica);</li> <li>- Distribuzione materiale presso luoghi fisici (Asl, Comune, esercizi commerciali, luoghi di aggregazione, parrocchie, etc)</li> <li>- Contattare gli enti partner che collaboreranno alla realizzazione degli eventi, organizzeranno le attività ludiche e gestiranno i gruppi nelle attività di animazione</li> </ul> |
| <p><i>Attività 3.1.2</i> Organizzazione delle iniziative volte a coinvolgere gli anziani e gli adulti fragili in attività ludico-ricreative, eventi di socializzazione e aggregazione come spettacoli musicali e/o teatrali, laboratori, turismo responsabile e sostenibile, cene sociali, gite, partecipazione a feste, sagre ecc... tutte volte a promuovere un turismo solidale.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Partecipazione all'organizzazione logistica degli eventi.</li> <li>- Intensificare l'attività di promozione per consentire agli utenti di partecipare alle serate organizzate dal Comune,</li> <li>- Collaborare nell'organizzazione di momenti di aggregazione condividendo con gli utenti fidelizzati il calendario di manifestazioni contenute nel programma annuale.</li> <li>- Contattare le organizzazioni di volontariato del territorio per condividere un programma di realizzazione eventi e momenti di aggregazione</li> </ul>  |

5.4) *Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività progettuali previste (\*)*

| <b>N.</b> | <b>PROFESSIONALITA'</b>  | <b>RUOLO NEL PROGETTO</b>   |
|-----------|--|---|
| 1         | Operatori di sportello esperti nel settore e nella comunicazione, e addetti al front-office. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione del front office dello sportello, della prima accoglienza dell'utenza, l'indirizzamento ai servizi; gestione del servizio di telefonia sociale e di ascolto; gestione delle pratiche e registrazione degli utenti.</li> <li>- Gestione dei rapporti e della comunicazione con enti e servizi attivi sul territorio.<br/>(attività 1.1.1 – 1.1.3 - 1.2.1)</li> </ul> |
| 1         | Assistente sociale, dipendente del Comune.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione del servizio di ascolto professionale e dell'indirizzamento e</li> </ul>  |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | <p>accompagnamento ai servizi specifici dell'utenza.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinamento e accompagnamento dell'utenza che ne farà richiesta verso il servizio di ascolto.</li> <li>- Supporto psicosociale e relazioni di aiuto agli anziani e ai soggetti fragili che fanno richiesta di servizi specifici o che verranno segnalati dagli operatori volontari dopo una prima presa in carico attraverso contatti telefonici.</li> <li>- Redazione dei programmi di intervento.</li> <li>- Gestione delle richieste pervenute.<br/><i>(attività 1.1.3 – 1.2.2 – 2.1.1)</i></li> </ul> |
| 1 | Tecnico informatico, esperto in comunicazione e nell'elaborazione di materiale informativo. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizzazione del materiale informativo e del depliant, nonché nell'elaborazione e stesura della carta dei servizi ad uso degli anziani e dei soggetti fragili.</li> <li>- Aggiornamento sito del Comune</li> <li>- Elaborazione grafica della scheda di contatto e di presa in carico e registrazione informatica dei bisogni dell'utenza.</li> <li>- Creazione e gestione archivio informatico e di database.<br/><i>( attività 1.1.1 – 1.1.2 )</i></li> </ul>   |
| 1 | Educatore   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizzazione di eventi ludico-ricreativi ed intergenerazionali organizzati nel territorio e presso gli enti di terzo settore che operano nel settore</li> <li>- Individuazione dei luoghi più idonei alla pubblicizzazione delle iniziative e al reclutamento dell'utenza</li> <li>- Pubblicizzazione, gestione e organizzazione logistica dell'evento e nella gestione dei gruppi di partecipanti alle iniziative.<br/><i>(attività 3.1.1 -3.1.2)</i></li> </ul>  |
| 1 | Operatori OSA   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione dei servizi di domiciliarità e assistenza leggera con il coordinamento delle attività e la calendarizzazione degli interventi.<br/><i>(attività 2.1.1 – 2.1.2)</i></li> </ul>   |

5.5) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto (\*)

| Risorse tecniche strumentali | Attività |
|------------------------------|----------|
|------------------------------|----------|

|   |   |
|---|---|
| 1 ufficio attrezzato completo di pc, stampante, collegamento a internet e linea telefonica  | Ricevimento delle chiamate; registrazione dell'utenza e organizzazione incontri. Realizzazione e consultazione database con informazioni sui servizi erogati dall'ente e dagli altri enti pubblici e privati presenti nel territorio, oltre che alla stampa del materiale informativo e di un depliant da distribuire all'utenza. Il collegamento ad internet permetterà di diffondere l'informazione e pubblicizzare i servizi tra i contatti registrati e acquisiti dall'ente.<br><i>(attività 1.1.1 – 1.1.2 – 1.1.3)</i> |
| 1 stanza con una postazione dotata di 1 scrivania e 4 sedie con pc portatile e materiale di cancelleria (fogli, archivi, penne, pendrive raccoglitori, carpette, buste ...) con un punto di telefonia | Funzionale alla prima accoglienza e al processo comunicativo di promozione e informazione. Compilazione delle schede di presa in carico. Calendarizzare gli eventi e fidelizzare l'utenza attraverso i contatti diretti e telefonici. Coordinamento del servizio domiciliare leggero programmato<br><i>(attività 1.2.1 -1.2.2 – 2.1.1)</i>  |
| 1 autovettura comunale  | Accompagnamento dell'utenza ai servizi e disbrigo pratiche all'interno del territorio comunale e dei territori limitrofi.<br><i>(attività 2.1.2)</i>  |
| Casse e amplificazione, microfoni, cd e dvd, pc portatile e videoproiettore per la proiezione di video e l'ascolto di musica (n.q).   | Realizzazione degli eventi di animazione territoriale e organizzazione di spettacoli e turismo culturale.<br><i>(attività 3.1.1 -3.1.2)</i>   |

6) *Eventuali particolari condizioni ed obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio*

|  |
|--|
| <p>Le giornate di formazione potrebbero essere svolte anche nelle giornate del sabato.</p> <p>In caso di esigenze legate all'attuazione del calendario del progetto, gli orari potranno essere rimodulati e gli operatori volontari in SC dovranno concordarsi con gli Operatori Locali di Progetto.</p> <p>Gli operatori volontari in SC dovranno altresì garantire la loro flessibilità oraria e la disponibilità ad eventuali spostamenti.</p> <p>La formazione generale e specifica è obbligatoria, pertanto gli operatori volontari non potranno usufruire di permessi in tali giornate.</p> <p>Gli operatori volontari avranno l'obbligo di usufruire dei permessi, se necessario, in occasione della chiusura della sede per un massimo di 7 giorni nell'arco dei dodici mesi di servizio.</p> <p>Eventuali turnazioni che comprendessero il sabato o la domenica saranno organizzate in modo da garantire il riposo infrasettimanale.</p> <p>Si richiede diligenza, riservatezza, rispetto degli orari di servizio stabiliti dal progetto, rispetto dei luoghi e delle regole comportamentali, oltre ad un'elasticità oraria funzionale alla realizzazione del progetto.</p> |
|--|

7) *Eventuali partner a sostegno del progetto*

| PRTNER | RUOLO NELL'ATTIVITA' |
|--------|----------------------|
|--------|----------------------|

|   |   |
|---|---|
| PAIM – Pubblica Assistenza Interland Madonita<br>C.F. 96014510828 | Contribuirà alla realizzazione del progetto mettendo a disposizione mezzi (per la mobilità dentro e fuori il territorio comunale) per l'espletamento di azioni come quelle di accompagnamento ai servizi socio sanitari nei confronti di soggetti portatori di disagio psico-fisico. Inoltre, forniranno la consulenza di un esperto professionale per coordinare gli interventi di domiciliarità.<br><i>(azioni 2.1.1 – 2.1.2)</i> |
| ASSOCIAZIONE – Teatro della Rabba<br>C.F. 05312850828             | Contribuirà alla realizzazione del progetto collaborando con il Comune alla programmazione di eventi di socializzazione per i soggetti anziani e/o con disagio. Metteranno a disposizione i loro volontari per coinvolgere la fascia target interessata dal progetto<br><i>(attività 3.1.1 – 3.1.2)</i>   |

### **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI**

#### 8) *Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica (\*)*

|   |
|---|
| <p>Per conseguire gli obiettivi formativi del progetto verranno privilegiate le metodologie didattiche attive che favoriscano la partecipazione dei giovani, basate sul presupposto che l'apprendimento effettivo sia soprattutto apprendimento dall'esperienza, alimentato dall'interesse e dalla motivazione dei partecipanti. Le metodologie utilizzate saranno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- metodo induttivo: si basa su un procedimento logico che dall'osservazione di un certo numero finito di fatti, eventi o esperienze particolari risale a principi o leggi generali;</li> <li>- metodo espositivo partecipativo: si basa sulla trasmissione delle informazioni da parte del docente alla classe; durante la lezione i discenti possono porre domande e intervenire secondo modalità negoziate. La partecipazione si completa con attività comuni o esercizi applicativi.</li> </ul> <p>Questi metodi si realizzano attraverso attività procedurali che coinvolgono attivamente gli operatori volontari nel processo di apprendimento. Le diverse tecniche che potranno essere utilizzate saranno caratterizzate da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- partecipazione "vissuta" degli operatori volontari;</li> <li>- controllo costante e ricorsivo (<i>feedback</i>) sull'apprendimento e l'autovalutazione;</li> <li>- formazione in situazione;</li> <li>- formazione in gruppo.</li> </ul> <p>Le tecniche utilizzate quindi potranno prevedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- formazione a distanza: gli argomenti sono fruiti in maniera asincrona attraverso accesso personalizzato per ogni singolo partecipante a una piattaforma web. Sono registrati i progressi attraverso test e verifiche. Si farà ricorso alla modalità FAD per l'erogazione del modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego delle/degli OV nei progetti di Servizio civile universale ed, eventualmente, per le azioni di recupero della formazione in caso di assenze giustificate (considerando causale ammissibile i permessi straordinari, le assenze per malattia o l'astensione obbligatoria) e ponendo, quale limite massimo, un numero di OV non superiore a 3 per sede nonché per le azioni di recupero della formazione in favore di tutti i subentranti, che oggettivamente non abbiano potuto partecipare alla formazione.</li> <li>- formazione specifica: la percentuale della formazione specifica erogata on line in modalità sincrona e/o in modalità asincrona verrà effettuata nel rispetto del limite complessivo del 30% delle ore</li> </ul> |
|---|

previste dal progetto. L'aula, sia essa fisica o virtuale, non supererà i 30 partecipanti. Il predetto limite numerico non opererà per la modalità asincrona.

- lezione frontale: il formatore espone in maniera unidirezionale gli argomenti; in questo caso la trasmissione dei concetti è legata all'abilità comunicativa del formatore stesso;
- discussione: consiste in un confronto di idee tra formatore e classe. Questo metodo trae le sue origini dalla maieutica di Socrate, che avvicina la realtà attraverso un processo dialettico, appunto il dialogo. Durante la discussione il ruolo del formatore diviene essenzialmente quello di facilitatore, aiutando il gruppo nelle fasi di apprendimento e confronto;
- lavoro di gruppo: permette di suddividere i partecipanti in sottogruppi, di operare in autonomia su aspetti che prevedono la partecipazione attiva, permette lo scambio delle reciproche conoscenze ed esperienze, fa crescere l'autostima e la consapevolezza delle proprie capacità, favorendo così la collaborazione e il sostegno reciproco;
- tecniche simulate quali il *role playing* (gioco dei ruoli) per l'interpretazione e l'analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali;
- tecniche di analisi della situazione che si avvalgono di casi reali quali lo studio di caso e l'*incident*. Con lo studio di caso si sviluppano le capacità analitiche e le modalità di approccio a una situazione o a un problema, nell'*incident* si aggiungono le abilità decisionali e quelle predittive;
- tecniche di produzione cooperativa tra cui possiamo annoverare la tecnica del *brainstorming* per l'elaborazione di idee creative in gruppo e la tecnica del *webbing* (o *mind mapping*), strategia grafica che permette di visualizzare come parole o frasi si connettano a un argomento.

9) Moduli della formazione specifica e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo (\*)

| <b>Modulo: A – attraverso piattaforma FAD e contestualizzazione nelle sedi di attuazione</b>  |                               |
|---|-------------------------------|
| <b>Contenuti:</b><br><i>Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di Servizio Civile Universale</i>   | <b>Ore 10 (comprehensive)</b> |
| <p><b>Modulo A - Sezione 1</b></p> <p>Poiché le sedi di svolgimento dei progetti di SC sono, come da disciplina dell'accreditamento, conformi alle norme per la tutela dei luoghi di lavoro, si reputa adatto e necessario partire con un modulo omogeneo per tutti gli operatori volontari sulla tutela e sicurezza dei luoghi di lavoro.</p> <p><u>Contenuti:</u><br/>Comprendere: cosa si intende per sicurezza sul lavoro e come si può agire e lavorare in sicurezza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cos'è,</li> <li>- da cosa dipende,</li> <li>- come può essere garantita,</li> <li>- come si può lavorare in sicurezza</li> </ul> <p>Conoscere: caratteristiche dei vari rischi presenti sul luogo di lavoro e le relative misure di prevenzione e protezione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- concetti di base (pericolo, rischio, sicurezza, possibili danni per le persone e misure di tutela valutazione dei rischi e gestione della sicurezza)</li> <li>- fattori di rischio</li> <li>- sostanze pericolose</li> <li>- dispositivi di protezione</li> <li>- segnaletica di sicurezza</li> <li>- riferimenti comportamentali</li> </ul> | 8 ore                         |

|  |              |
|--|--------------|
| <p>- gestione delle emergenze</p> <p>Normative: quadro della normativa in materia di sicurezza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Codice penale</li> <li>- Codice civile</li> <li>- costituzione</li> <li>- statuto dei lavoratori</li> <li>- normativa costituzionale</li> <li>- D.L. n. 626/1994</li> <li>- D.L. n. 81/2008 (ed. testo unico) e successive aggiunte e modifiche</li> </ul> <p>Il modulo, erogato attraverso una piattaforma FAD, sarà concluso da un test di verifica obbligatorio.</p>  |              |
| <p><b>Modulo A - Sezione 2</b></p> <p>Nell'ambito delle attività svolte dagli operatori volontari di cui al precedente box 5.3, si approfondiranno le informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti di frequentazione indicati attraverso il sistema Helios, per i settori e le aree di intervento indicate nello stesso.</p> <p>Contenuti:<br/>Verranno trattati i seguenti temi relativi ai rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in SC nel settore "assistenza" con particolare riguardo all'area di intervento indicata in helios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Fattori di rischio connessi ad attività con anziani, minori, giovani, immigrati, profughi, detenuti in misure alternative, disagio ed esclusione adulta e giovanili</li> <li>→ Fattori di rischio connessi ad attività in carcere e/o con diversamente abili, attività motoria, pazienti invalidi, malati terminali, tossicodipendenti ed etilisti, dipendenze e devianze sociali.</li> <li>→ Focus sui contatti con l'utenza e cura alla persona</li> <li>→ Modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni</li> <li>→ Gestione delle situazioni di emergenza</li> <li>→ Sostanze pericolose ed uso di precauzioni e dei dispositivi di protezione</li> <li>→ Segnaletica di sicurezza e riferimenti comportamentali</li> <li>→ Normativa di riferimento</li> </ul> <p>Inoltre, come indicato del Decreto 160/2013 (Linee Guida...), "in considerazione della necessità di potenziare e radicare nel sistema del servizio civile una solida cultura della salute e della sicurezza e soprattutto, al fine di educarli affinché detta cultura si radichi in loro e diventi stile di vita", con riferimento ai luoghi di realizzazione e alle strumentazioni connesse alle attività di cui al box 5.3, si approfondiranno i contenuti relativi alle tipologie di rischio nei seguenti ambienti:</p> <p><u>Per il servizio in sede</u><br/>Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi in cui gli operatori volontari si troveranno a utilizzare le normali dotazioni (vedi in particolare box 5.5) presenti nelle sedi di progetto (rispondenti al DL 81 e alla Circ. 23/09/2013), quali uffici, aule di formazione, strutture congressuali, operative, aperte e non al pubblico, per attività di front office, back office, segretariato sociale, operazioni con videoterminale, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.</p> <p><u>Per il servizio fuori sede urbano (outdoor)</u></p> | <p>2 ore</p> |

|   |            |
|---|------------|
| <p>Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti urbani (piazze, giardini, aree attrezzate o preparate ad hoc) in cui gli operatori volontari si troveranno a operare in occasioni di campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCU e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 5.5) presenti e disponibili in queste situazioni (quali materiali promozionali, stand, sedie, tavoli e banchetti,...) materiali e dotazioni rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 5.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.</p> <p><u>Per il servizio fuori sede extraurbano (ambiente naturale e misto)</u></p> <p>Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti extraurbani (parchi, riserve naturali, aree da monitorare o valorizzare, mezzi quali Treno Verde, Carovana Antimafia, individuate ad hoc) in cui gli operatori volontari si troveranno a operare in occasioni di eventi, incontri, campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCU e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 5.5) presenti e disponibili in queste situazioni (quali abbigliamento ed attrezzature ad hoc, tutte rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 5.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.</p> <p>Il modulo, anticipato dal percorso FAD, prevede un incontro di verifica con l'OLP del progetto.</p> |            |
| <b>Modulo B: Lo sportello di accoglienza</b>  |            |
| <b>Contenuti</b>  | <b>Ore</b> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Principali attività di uno sportello- dal <i>backoffice</i> al <i>fontoffice</i></li> <li>✓ Tipologia di interventi erogati da uno sportello.</li> <li>✓ Primo colloquio e valutazione dei bisogni.</li> <li>✓ Individuazione di buone pratiche;</li> <li>✓ Il percorso della presa in carico dell'utenza che si rivolge a un servizio pubblico.</li> <li>✓ L'ascolto attivo.</li> <li>✓ Guida ai servizi socio sanitari e territoriali</li> </ul>   | 20         |
| <b>Modulo C: La comunicazione</b>   |            |
| <b>Contenuti</b>  | <b>Ore</b> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Analisi delle varie tipologie di comunicazione: comunicazione interna ed esterna, comunicazione interpersonale, verbale e non verbale.</li> <li>✓ Tecniche di comunicazione con gli enti pubblici e privati.</li> <li>✓ Volontari e soggetti fragili: due linguaggi, una comunicazione</li> <li>✓ La comunicazione attraverso il web e la divulgazione di materiale promozionale</li> </ul>  | 12         |
| <b>Modulo D: Terza età e patologie invalidanti</b>  |            |
| <b>Contenuti</b>  | <b>Ore</b> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestione del disagio;</li> <li>✓ Analisi dei bisogni della persona.</li> <li>✓ L'incontro con le diversità e le diverse abilità.</li> <li>✓ Analisi e riconoscimento dei bisogni inespressi</li> <li>✓ Norme e tutela dei diritti del cittadino all'interno delle istituzioni pubbliche</li> <li>✓ Ruolo del caregiver nell'assistenza familiare.</li> </ul>  | 20         |

|  |            |
|--|------------|
| ✓ Pratiche di servizio domiciliare   |            |
| <b>Modul E: Processi di animazione territoriale</b>  |            |
| <b>Contenuti</b>   | <b>Ore</b> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Il lavoro di equipe;</li> <li>✓ Il lavoro di rete;</li> <li>✓ Dinamiche di gruppo;</li> <li>✓ Il conflitto e il disagio nelle dinamiche di gruppo</li> <li>✓ Lavorare in team.</li> </ul> | 10         |

10) Nominativi, dati anagrafici, titoli e/o esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai contenuti dei singoli moduli (\*)

| <b>Dati anagrafici del formatore specifico</b>                                 | <b>Titoli e/o esperienze specifiche (descritti dettagliatamente)</b>   | <b>Modulo formazione</b>  |
|--|--|---|
| Dott. Andrea Morinelli<br>nato il 18/02/1969<br>a Torricella in Sabina<br>(RI) | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Laurea in Geologia</li> <li>-Abilitazione alla professione di Geologo;</li> <li>-Qualifica di Disaster Manager Certificato Cepas</li> <li>-Consulente per sicurezza, piani di protezione civile, ubicazione aree di emergenza, Legge 626/96 e DL 81/08, NTC 2008 e Microzonazione sismica, ricerche geologiche, stabilità dei versanti, ricerche di acqua, perforazioni, edifici, piani di protezione civile, cartografia dei rischi, geologia ambientale;</li> <li>-Realizza piani di fattibilità per aree di emergenza per Protezione Civile per i Comuni;</li> <li>-Progettista di corsi di formazione ad hoc sia per la formazione generale (corsi di recupero, corsi per enti esteri su progettazione e comunicazione interpersonale, sui comportamenti in emergenza), che per la formazione specifica (sui temi dei rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di SC, DL 81 e sicurezza sul lavoro), coprogettista (per i contenuti, test, ricerche e materiali), autore e tutor della parte di formazione generale che ASC svolge in FAD (2007/2014);</li> <li>-dal 2003 ad oggi formatore accreditato presso il Dipartimento delle Politiche Giovanili e del SCU con Arci Servizio Civile Aps Naz.le;</li> <li>-dal 2004, supervisione delle attività di SCN dei progetti di ASC, relativamente ai settori e ai luoghi di impiego indicati nel progetto.</li> <li>- dal 2018 Responsabile della Sicurezza dell'ente ASC Aps Naz.le</li> </ul> | <p><b>Modulo A sez. 1</b><br/><b>Modulo A sez. 2</b><br/><i>Modulo concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale</i></p> |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>Vincenzo Donadio<br/>nato il 14/07/1975<br/>a Frankenthal (D)</p>      | <p>-Diploma di maturità scientifica<br/>-Responsabile del Servizio per la Prevenzione e la Protezione sul luogo di lavoro;<br/>-Progettista di soluzioni informatiche, tecniche e didattiche per la Formazione a Distanza.<br/>-Progettista della formazione generale, specifica ed aggiuntiva;<br/>-Referente a livello nazionale per le informazioni sull'accreditamento (tempi, modi, DL 81 e sicurezza dei luoghi di lavoro e di SC);<br/>-Progettista ad hoc sia per la formazione generale (corsi di recupero, corsi per enti esterni su gestione e costruzione di piattaforme FAD, manutenzione e tutoraggio delle stesse), che per la formazione specifica ai sensi della Linee Guida del 19/07/2013 (coprogettista per i contenuti, test, della formazione specifica che ASC svolge in FAD sul modulo di Formazione ed informazione sui Rischi connessi all'impiego nel progetto di SCN (2014);<br/>-Formatore accreditato presso il Dipartimento delle Politiche Giovanili e del SCU con Arci Servizio Civile Aps Naz.le<br/>-Responsabile informatico accreditato presso il Dipartimento delle Politiche Giovanili e del SCU con Arci Servizio Civile Aps Naz.le<br/>-dal 2004, supervisione delle attività di SCU dei progetti di ASC Aps Naz.le relativamente ai settori e ai luoghi di impiego indicati nel progetto.</p> | <p><b>Modulo A sez. 1</b><br/><b>Modulo A sez. 2</b><br/><i>Modulo concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale</i></p> |
| <p><b>Pietro Polito</b><br/>Nato il 11/05/1981<br/>A Petralia Sottana</p> | <p>Possesso del Diploma pedagogico sociale e successiva <u>Laurea in Scienze della Comunicazione</u>.<br/>Docente di scuola primaria.<br/>Tutor di progetto presso un Circolo Didattico con il ruolo di coordinatore delle risorse umane, monitoraggio, verifica degli esiti formativi, programmazione degli interventi, gestione gruppo classe.<br/>Docente progetto PON per la trasmissione di conoscenze informatiche.<br/>Realizzazione grafica per supporti cartacei e online.<br/>Ideazione e realizzazione di campagne pubblicitarie.<br/>Attività di front office all'interno di alcune realtà associative e programmazione e organizzazione di eventi e manifestazioni cittadine.</p>  | <p><b>Modulo C:</b><br/><i>La comunicazione</i></p> <p><b>Modulo E:</b><br/><i>Processi di animazione territoriale</i></p>  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <p>Gestione di gruppi turistici e scolastici in collaborazione con il Comune di Petralia Sottana.</p> <p>All'interno del "Teatro della Rabba", (teatro sociale) si è occupato di formazione e organizzazione di laboratori per bambini.</p> <p>Nell'ultimo anno, in qualità di Sindaco si è occupato di tutto il lavoro di rete con i partner istituzionali e con le realtà private del territorio.</p>  |  |
| <p><b>Salvatore Tedesco</b><br/>Nato il 20/03/1990<br/>A Petralia Sottana</p>       | <p>Diploma Scientifico.</p> <p>Operatore di sportello presso un patronato (Anmil) per il disbrigo pratiche in favore dell'utenza, con particolare attenzione alle fasce anziani/soggetti fragili.</p> <p>Somministrazioni riguardanti la normativa e l'operatività in materia di pensioni, invalidità civile, legge 104, ammortizzatori sociali e prestazioni a sostegno del reddito.</p> <p>Assistenza nella gestione del progetto "Home Care Premium", progetto finanziato e promosso dall'Inps per l'assistenza ai disabili come supporto di tutte le fasi operative, dalla presentazione della domanda, all'assunzione dell'assistente familiare, finanche all'interlocuzione con il Comune.</p> <p>Volontario di protezione civile nel ruolo di autista soccorritore, con i seguenti attestati: BLS, BLS-D, OVAS.</p> <p>Soccorsi in ambito sanitario e accompagnamento nei trasporti di anziani e/o disabili attraverso l'associazione di cui fa parte.</p> <p>Attuale collaborazione con i servizi sociali del Comune di Petralia Sottana per la programmazione e il supporto di tutti i servizi erogati alla cittadinanza portatori di svantaggio, disagio familiare o difficoltà economico/sociali.</p> | <p><b>Modulo B:</b><br/><i>Lo sportello di accoglienza.</i></p> <p><b>Modulo D:</b><br/><i>Terza età e patologie invalidanti</i></p> |
| <p><b>Giovanni Di Lorenzo</b><br/>Nato il 19 luglio 1970<br/>a Petralia Sottana</p> | <p>Dirigente Medico di Chirurgia Generale A.S.P. n. 2 Di Caltanissetta.</p> <p>Dal 2005 al 2007 Dirigente Medico di Chirurgia Generale A.S.P. Palermo. P.O. Madonna dell'Alto di Petralia Sottana.</p> <p>Relatore in diversi seminari.</p> <p>Docente di Emergenze Medico-Chirurgiche, Igiene, BLS presso l'Associazione di Protezione Civile Misericordie.</p> <p>Docente nei corsi professionali per OSA.</p> <p>Realizzazione di un progetto sulla "Pet Therapy" presentato al Comune di Petralia Sottana ed inserito nelle linee progettuali della legge n°328.</p> <p>Docente e Direttore Sanitario al 1° e 2° Corso di Emergenza Organizzato dall'AMPAS</p> <p>Pubblicazioni e lavori scientifici sul tema del disagio e delle patologie.</p>   | <p><b>Modulo D:</b><br/><i>Terza età e patologie invalidanti</i></p>   |

**MISURE 3 MESI UE**

11) Tabella riepilogativa (\*)

| <i>N.</i> | <i>Ente titolare o di accoglienza cui fa riferimento la sede (se accreditata)</i> | <i>Denominazione Sede di attuazione progetto</i> | <i>Codice sede</i> | <i>Paese estero</i> | <i>Città</i> | <i>Indirizzo</i> | <i>Numero operatori volontari</i> | <i>Operatore locale di progetto estero</i> |
|-----------|---|--|--------------------|---------------------|--------------|------------------|-----------------------------------|--|
| 1         |   |  |                    |                     |              |                  |                                   |  |
| 2         |   |  |                    |                     |              |                  |                                   |  |
| 3         |   |  |                    |                     |              |                  |                                   |  |
| 4         |   |  |                    |                     |              |                  |                                   |  |