



Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2022

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema helios. All'ente è richiesto di riportare gli elementi significativi per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

TITOLO DEL PROGETTO:

Info Salute Toscana 2022

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Settore: E - Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

Area: Educazione e promozione dei diritti del cittadino

DURATA DEL PROGETTO:

12 MESI

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

- Obiettivo**

Il progetto "Info Salute Toscana 2022", inserito nel programma di intervento "Tutela della salute in Toscana 2022" si pone quale obiettivo, comune a tutte le associazioni coinvolte nel progetto, quello di **favorire l'accesso ai servizi sociosanitari e promuovere la conoscenza dei diritti e doveri in ambito di assistenza sociosanitaria**, in linea con l'obiettivo 3 dell'Agenda 2030 ONU (richiamata dal Piano triennale la programmazione del servizio civile universale) di "assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età".

Per raggiungere l'obiettivo di favorire l'accesso ai servizi sociosanitari e promuovere la conoscenza dei diritti e doveri in ambito di assistenza sociosanitaria, per i destinatari sopra indicati e per cittadini presenti nel territorio di riferimento, con particolare riferimento ad anziani e disabili, tutte le associazioni proponenti il progetto intendono **aprire uno sportello informativo** presso la propria sede, che sia di supporto a orientare la popolazione locale per le singole esigenze.

Obiettivo del progetto è dunque costituire una corretta circolazione delle informazioni tra il territorio, le strutture sanitarie e i cittadini in modo tale che possa essere facilitata anche la gestione logistica del percorso diagnostico terapeutico.

Di conseguenza si intende **incrementare la capacità del front office** di ogni associazione e del centralino per accogliere le richieste della cittadinanza.

Nella stessa ottica, anche per alleggerire il carico dei vari istituti e presidi che erogano servizi sociosanitari, si vuole **facilitare l'accesso alla fruizione dei servizi e delle attività presenti nel territorio promuovendo collaborazioni tra associazioni ed enti** per "creare comunità".

Le undici Associazioni che hanno ambulatori al loro interno, con particolare riferimento a quelle che prendono prenotazioni ambulatoriali tramite il CUP metropolitano (o che risultano offrire il servizio per un primo accesso alle visite), avranno come obiettivo il **corretto orientamento dei cittadini rispetto la fruizione delle visite specialistiche e ambulatoriali**.

Nell'ambito dello stesso obiettivo, si vuole contribuire **formando la popolazione locale all'utilizzo della carta nazionale dei servizi**, con il principale scopo di poter consultare il fascicolo sanitario elettronico e dunque fruire del

risultato delle visite e analisi on-line evitando il fastidio di tornare più volte negli stessi presidi e avere lunghe attese per ricevere i referti. Ciò sarà possibile anche contribuendo a fornire **supporto e materiale illustrativo della USL di riferimento o creato ad hoc**, che spieghi l'utilizzo di nuovi strumenti per la fruizione e consultazione dei servizi come: SPID, CNS e CIE, in piena sintonia con quanto indicato anche dal Ministero per l'innovazione Tecnologica e la transizione digitale nel "*Piano nazionale di ripresa e resilienza*" che stimola ed incoraggia la diffusione "*dell'identità digitale*", assicurando che venga utilizzata entro il 2026 dal 70% della popolazione.

Tramite questi strumenti un utente potrà accedere a tutte le opportunità offerte da Regione Toscana nel Portale "**OPEN TOSCANA**" dove si possono effettuare le seguenti operazioni (riportiamo di seguito, a titolo di esempio, le prestazioni principali):

- Prenotare visite;
- Scegliere il medico di base o il pediatra;
- Consultare il libretto vaccinale;
- Richiedere esenzione ticket;
- Fare domanda di contributo per le famiglie con minore disabile;
- Gestire la privacy;
- Consultare le prescrizioni mediche e stampare le ricette;
- Accedere al fascicolo formativo regionale;
- Consultare esiti tampone COVID-19;
- Prenotare vaccini anti-COVID-19

Gli utenti, all'interno del portale, potranno anche trovare le ricette mediche ed effettuare la richiesta on-line di visite specialistiche.

Al fine del raggiungimento dell'obiettivo il progetto si propone anche di promuovere interventi che facilitino l'acquisizione di informazioni e competenze utili a sviluppare stili di vita sani e prudenti, soprattutto per i più giovani. In particolare, partecipando ad eventi pubblici e nelle scuole, si vogliono promuovere **iniziative volte al potenziamento del concetto di salute, come una cultura della prevenzione, della cura e dell'assistenza** anche con dimostrazioni di primo soccorso e di norme da seguire in caso di emergenza (Ad es. insegnare come chiamare correttamente il Numero Unico di Emergenza 112 o formare all'utilizzo del defibrillatore semiautomatico "laico").

Per riuscire a promuovere la conoscenza dei diritti e doveri in ambito di assistenza socio-sanitaria, si prevede inoltre di **incoraggiare e diffondere la cultura della donazione del sangue**. Oltre a fornire tutte le indicazioni utili a coloro che necessitano di trasfusioni (sia rispetto alla fruizione del servizio che sulle varie procedure), si vuole diffondere la cultura della donazione del sangue all'interno di contesti scolastici ed in occasione di eventi pubblici.

In un'ottica di coprogettazione, tale contributo sarà fornito in modo specifico dalle Associazioni che hanno al loro interno il gruppo donatori di sangue e dunque possono mettere in atto attività di accoglienza, spiegazione delle procedure, della modulistica necessaria ed aggiornata, della possibilità di usufruire di permessi lavorativi ecc... Le Associazioni che hanno il gruppo donatori sangue e che possono fornire tale contributo sono le seguenti: P.A. Croce d'oro Limite sull'Arno; Pubbliche Assistenze Riunite Empoli; Pubblica Assistenza di Campi Bisenzio; Comitato Regionale Anpas Toscana; P.A. Fratellanza Popolare Peretola; Associazione Donatori Sangue Croce Azzurra Pontassieve; Associazione Volontaria Pubblica Assistenza Capoliveri; Pubblica Assistenza Rio Marina; P.A. Croce Verde Lucca; Pubblica Assistenza Società Riunite Pisa e Associazione Di Pubblica Assistenza e Gruppo Donatori di Sangue Monteroni Val d'Arbia.

Le restanti associazioni che invece non fanno parte della rete "della donazione del sangue" potranno essere di ausilio ai centri trasfusionali del territorio, con particolare riferimento ai presidi ospedalieri, non solo per convogliare i donatori ma anche per fornire loro informazioni utili sulla donazione del sangue.

Per la piena realizzazione del programma, infine, tramite pubblicazioni sui social network, si vogliono mettere in risalto tutte le attività progettuali: eventi programmati; informazioni mirate utili ad accedere ai servizi socio-sanitari; giornate per la donazione del sangue; iter per la donazione del sangue; vademecum per l'utilizzo di nuovi strumenti e altre informazioni utili alla popolazione

In termini di **coprogettazione**, il contributo di ciascuno degli enti è naturale conseguenza del modo di operare e di essere delle Pubbliche Assistenze, strutture già in rete fra di loro per quanto attiene i servizi, la formazione dei volontari e l'adesione degli stessi ad uguali obiettivi e fini statutari.

• **Indicatori (situazione a fine progetto)**

Tenendo a mente gli indicatori ex ante indicati alla voce 4.1 si riporta gli stessi indicatori per rendere empiricamente chiaro ciò che si vuole raggiungere.

- Rispetto ai circa 730.000 soggetti che usano il fascicolo sanitario elettronico (che nel precedente punto 4.1 abbiamo visto essere solo il 23% del totale della popolazione residente), si intende agevolare la diffusione di tale strumento incrementando questo dato di almeno 5 punti percentuali.
- Rispetto al 2021 si intende incrementare di almeno il 50% gli incontri presso gli istituti scolastici, dunque arrivare ad almeno 40 eventi durante l'anno di attuazione del progetto.

Rispetto alle 6.122 donazioni registrate nel 2021 tra sangue intero, plasma e multicomponenti, con le azioni messe in atto dal progetto si intende arrivare a 7.600 donazioni nella rete Associativa ANPAS, con aumento di circa il 25%. Rispetto alle 4.000 donazioni prenotate nel 2021 si vuole favorire un sensibile incremento fino a circa 7.000 donazioni prenotate (riguardo al dato totale che si vuole raggiungere pari a 7.600 donazioni). Questo anche in relazione al fatto che con le misure messe in atto per contrastare la pandemia di Covid-19, prenotare in anticipo è elemento essenziale per garantire i più alti livelli di sicurezza.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Per conseguire l'obiettivo di agevolare l'accesso ai servizi sociosanitari e promuovere la conoscenza dei diritti e doveri in ambito di assistenza sociosanitaria, gli operatori volontari svolgeranno le seguenti attività:

Accoglienza utenza presso la sede di attuazione del progetto tramite l'apertura di uno sportello informativo.

Nello specifico le attività si articoleranno in:

Creazione e/o ottimizzazione del materiale informativo o utilizzo del materiale fornito dalla USL.

Informazione sulle modalità di accesso ai servizi sia in sede che tramite il centralino.

Per queste attività il ruolo dell'operatore sarà quello di **addetto allo sportello informativo** e **centralinista**.

In fase preliminare alle attività dello sportello informativo, gli operatori volontari dovranno reperire le informazioni da poter dare all'utenza con particolare riferimento alle indicazioni e al materiale fornito dalla USL.

Orientamento dei cittadini verso le strutture ospedaliere con particolare attenzione ad anziani e disabili.

Consegna modulistica necessaria e aggiornata per usufruire di prestazioni sanitarie o amministrative.

Pubblicazione sui social network dell'apertura dello sportello con relative informazioni e modulistica.

Per questa attività il ruolo dell'operatore sarà quello di **informatore** per le specifiche richieste.

Per conseguire l'obiettivo di diffondere l'utilizzo di nuovi strumenti gli operatori volontari svolgeranno le seguenti attività:

Orientamento dell'utenza all'attivazione di SPID, DI CNS e CIE a seconda delle singole esigenze.

Orientamento al portale Open Toscana con particolare riferimento al fascicolo sanitario elettronico.

Pubblicazione sui social network di informazioni e tutorial rispetto i nuovi strumenti e le procedure per l'utilizzo.

Per queste attività il ruolo dell'operatore sarà quello di **informatore**.

Per conseguire l'obiettivo di orientare i donatori di sangue alle procedure corrette alla donazione e coloro i quali necessitano di essere trasfusi, gli operatori volontari svolgeranno le seguenti attività:

Orientamento dei donatori sull'iter della donazione e rispetto i centri trasfusionali o in sede o presso le strutture ospedaliere.

Orientamento degli utenti per l'iter della trasfusione.

Censimento donatori della sede e richiamo rispetto le tempistiche a norma di legge.

Per queste attività il ruolo dell'operatore sarà quello di **gestore del database** e **informatore**.

Utilizzo gestionale interno.

Supporto per la comprensione e la compilazione della modulistica distribuita.

Pubblicazione sui social network di informazioni rispetto l'iter della donazione del sangue e della trasfusione.

Per queste attività il ruolo dell'operatore sarà quello di **agevolatore**.

Per conseguire l'obiettivo di sensibilizzare la popolazione con particolare riferimento ai giovani ad una cultura della prevenzione, della salute della cura dell'assistenza e della promozione alla donazione del sangue, gli operatori volontari svolgeranno le seguenti attività:

Attività informative presso le scuole:

Asili Nido: illustrazione tecniche primo soccorso pediatrico ai genitori, sane abitudini di vita.

Scuole Materne: illustrazione tecniche primo soccorso pediatrico ai genitori, sane abitudini di vita.

Scuole elementari: tecniche di primo soccorso, sane abitudini di vita.

Scuole Medie: tecniche di primo soccorso, sane abitudini di vita.

Scuole Superiori: tecniche di primo soccorso, dimostrazione utilizzo defibrillatore semiautomatico, sane abitudini di vita, promozione donazione del sangue.

Università: tecniche di primo soccorso, dimostrazione utilizzo defibrillatore semiautomatico, sane abitudini di vita, promozione donazione del sangue.

Attività informative tramite apertura stand presso eventi in collaborazione con la USL di riferimento.

Saranno inoltre necessarie attività di preparazione agli incontri, creazione e scelta del materiale informativo e trasporto dello stesso.

Per attività informative presso eventi pubblici, gli operatori volontari dopo aver allestito stand o scenari, diffonderanno materiale illustrativo ai partecipanti, faranno dimostrazioni pratiche a seconda del carattere dell'evento.

Pubblicazione sui social network degli eventi e degli interventi nelle scuole con descrizione dei programmi relativi.

Per queste attività il ruolo dell'operatore sarà quello di **espositore** e **agevolatore**.

Utilizzando una tabella indichiamo di seguito i diversi ruoli diversificati per sede di attuazione di progetto:

Sede	Ruolo					
	Adetto allo sportello informativo	Centralinista	Gestore database specifico	Agevolatore	Espositore	Informatore
P.A. Croce d'oro Limite sull'Arno	X	X	X	X	X	X
Pubbliche Assistenze Riunite Empoli	X	X	X	X	X	X
Pubblica Assistenza di Campi Bisenzio	X	X	X	X	X	X
Comitato Regionale Anpas Toscana	X	X	X	X	X	X
P.A. Fratellanza Popolare Peretola	X	X	X	X	X	X
Associazione Donatori Sangue Croce Azzurra Pontassieve	X	X	X	X	X	X
P.A. Fratellanza Militare Firenze sez. Sant'Agostino	X	X	X	X	X	X
Compagnia Pubblica Assistenza Humanitas Scandicci	X	X	X	X	X	X
Pubblica Assistenza Monsummanese Monsummano Terme	X	X	X	X	X	X
P.A. Croce Verde Pistoia	X	X	X	X	X	X
Croce d'Oro Montale Onlus	X	X	X	X	X	X
Croce Azzurra Livorno	X	X	X	X	X	X
Società Volontaria di Soccorso Livorno Pubblica Assistenza ODV	X	X	X	X	X	X
Pubblica Assistenza Piombino	X	X	X	X	X	X
Società di Pubblica Assistenza e Mutuo Soccorso Rosignano	X	X	X	X	X	X
Associazione Volontaria Pubblica Assistenza Capoliveri	X	X	X	X	X	X
Ass. Vol. Pubblica Assistenza Marciana Marina	X	X	X	X	X	X
Pubblica Assistenza Rio Marina	X	X	X	X	X	X
Pubblica Assistenza Cascina Onlus	X	X	X	X	X	X
Associazione Pubblica Assistenza Ponsacco	X	X	X	X	X	X
Pubblica Assistenza Società Riunite Pisa	X	X	X	X	X	X
Pro Assistenza Calcinai	X	X	X	X	X	X
P.A. Croce Verde Lucca	X	X	X	X	X	X
P.A. Croce Bianca Querceta	X	X	X	X	X	X
Associazione di Pubblica Assistenza e Salvamento Croce Verde Viareggio	X	X	X	X	X	X
Pubblica Assistenza Croce Bianca Aulla	X	X	X	X	X	X
Associazione Pubblica Assistenza Carrara e Sezioni	X	X	X	X	X	X
Associazione Di Pubblica Assistenza e Gruppo Donatori di Sangue Monteroni Val d'Arbia	X	X	X	X	X	X
Associazione di Misericordia di Massa Marittima	X	X	X	X	X	X
Pubblica Assistenza Avis Foiano	X	X	X	X	X	X

Per quanto riguarda gli operatori volontari con minore opportunità che prenderanno parte a questo progetto (nelle sedi di: Pubbliche Assistenze Riunite Empoli, Compagnia Pubblica Assistenza Humanitas Scandicci, P.A. Croce Verde Pistoia, Società Volontaria di Soccorso Livorno Pubblica Assistenza ODV, Società di Pubblica Assistenza e Mutuo Soccorso Rosignano, Associazione Pubblica Assistenza Ponsacco, Pubblica Assistenza Società Riunite Pisa, P.A. Croce Verde Lucca, e Associazione Di Pubblica Assistenza e Gruppo Donatori di Sangue Monteroni Val d'Arbia), nello specifico giovani in condizioni di disabilità, facciamo presente che

potrebbero essere impiegati in tutte le attività sopra riportate tenendo in considerazione le singole abilità e capacità; Per esempio, tutti saranno impegnati nell'attività di addetti al centralino in quanto accessibile a chiunque.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Sede/i di attuazione del progetto e relativi Operatori Locali di Progetto
Vedi <http://www.anpas.org/scn-progetti-anpas-attivi.html>

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

Tutti i posti dei progetti di Servizio Civile di ANPAS sono da intendersi senza vitto e alloggio. Per la distribuzione dei posti nelle varie sedi vedi:
<http://www.anpas.org/scn-progetti-anpas-attivi.html>

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Facciamo presente che le particolari condizioni ed obblighi che andremo a indicare riguardano tutte le sedi: Alcuni eventi sono solitamente calendarizzati nel fine settimana o nei giorni festivi per cui gli operatori del Servizio Civile Universale potrebbero essere impegnati nei giorni festivi e il sabato/domenica. È obbligatorio indossare la divisa associativa e tutti i dispositivi individuali di protezione necessari anche in situazioni straordinarie (il progetto è redatto in periodo di emergenza covid-19). È richiesta, per la gestione dei database, lo scrupoloso rispetto della privacy e anche delle persone con cui i giovani operatori in SCU entreranno in contatto.

L'impiego settimanale per gli operatori volontari sarà previsto con Monte ore annuo 1145 ore - Giorni servizio settimanali: 5

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Eventuali crediti formativi riconosciuti:

L'Università di Pisa – Dipartimento di Scienze Politiche - riconosce ai volontari che partecipano al progetto di SCU presentato da ANPAS CFU come da lettera allegata.

Eventuali tirocini riconosciuti:

L'Università di Pisa – Dipartimento di Scienze Politiche - riconosce ai volontari che partecipano al progetto di SCU presentato da ANPAS crediti validi al fine dell'adempimento dell'obbligo di tirocinio come da lettera allegata.

Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio:

Attestato specifico rilasciato e sottoscritto da ente terzo (vedi allegati):

Ai fini dell'ottenimento dell'attestato specifico, relativamente all'acquisizione da parte degli operatori volontari in Servizio Civile di competenze chiave di cittadinanza previste nel DM del MIUR n. 139 del 22/08/2007, questo verrà rilasciato dall'ente terzo **STEA CONSULTING SRL** con sede legale in Avellino, via Cicarelli n. 1 (C.F./P.IVA 02674030644).

Certificazione competenze (vedi allegati): l'attestato di certificazione delle competenze ai sensi del D.Lgs 13/2013 verrà rilasciato da ISCO APL (CF 92071810649) – Agenzia per il lavoro iscritta all'Albo Nazionale dei soggetti accreditati ai servizi per il lavoro e rientrante nella categoria di ente titolato così come individuato nel D.Lgs 13/2013.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Criteria autonomi di selezione verificati nell'accREDITAMENTO:

http://www.anpas.org/Allegati/Servizio%20civile/SCN_Selezione_sito.pdf

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Sede di realizzazione della formazione generale ()*

Comitato Regionale Anpas Toscana via Pio Fedi 46/48 – 50142 Firenze (FI);
P.A. Croce Verde Pistoia, Via dei Macelli 1, Pistoia (PT);
Società di Pubblica Assistenza Cecina, Piazza Emilio Alessandrini 13, Cecina (LI);
Società Volontaria di Soccorso Livorno Pubblica Assistenza ODV sez. LI Nord, Via delle Corallaie 10, Livorno (LI);
Società Pubblica Assistenza e Mutuo Soccorso Rosignano, Località Pel di Lupo 35, Rosignano Marittimo (LI);
P.A. Marciana Marina Località La Soda snc, Marciana Marina (LI);
Pubblica Assistenza Società Riunite Pisa, Via Italo Bargagna 2, Pisa (PI);
P.A. Croce Verde Lucca Viale Castruccio Castracani 468/d Lucca (LU);
P.A. Croce Bianca Querceta, Via Generale Dalla Chiesa 158, Seravezza (LU);
Associazione di Pubblica Assistenza e Salvamento Croce Verde Viareggio, Via Giuseppe Garibaldi 171, Viareggio (LU);
Pubblica Assistenza Croce Bianca Aulla, Via Lunigiana 58, Aulla (MS);
Associazione Pubblica Assistenza Carrara e Sezioni, via Roma 23, Carrara (MS);
Pubblica Assistenza Colle di Val d'Elsa, via Liguria 11, Colle di Val d'Elsa (SI);
Pubblica Assistenza Torrita Di Siena, Piazza Giovanni Falcone 7, Torrita di Siena (SI);
Associazione di Misericordia di Massa Marittima, Via Ximenes 67 Massa Marittima (GR).

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Sede di realizzazione della formazione specifica ()*

Comitato Regionale Anpas Toscana via Pio Fedi 46/48 – 50142 Firenze (FI);
P.A. Croce Verde Pistoia, Via dei Macelli 1, Pistoia (PT);
Società di Pubblica Assistenza Cecina, Piazza Emilio Alessandrini 13, Cecina (LI);
Società Volontaria di Soccorso Livorno Pubblica Assistenza ODV sez. LI Nord, Via delle Corallaie 10, Livorno (LI);
Società Pubblica Assistenza e Mutuo Soccorso Rosignano, Località Pel di Lupo 35, Rosignano Marittimo (LI);
P.A. Marciana Marina Località La Soda snc, Marciana Marina (LI);
Pubblica Assistenza Società Riunite Pisa, Via Italo Bargagna 2, Pisa (PI);
P.A. Croce Verde Lucca Viale Castruccio Castracani 468/d Lucca (LU);
P.A. Croce Bianca Querceta, Via Generale Dalla Chiesa 158, Seravezza (LU);
Associazione di Pubblica Assistenza e Salvamento Croce Verde Viareggio, Via Giuseppe Garibaldi 171, Viareggio (LU);
Pubblica Assistenza Croce Bianca Aulla, Via Lunigiana 58, Aulla (MS);
Associazione Pubblica Assistenza Carrara e Sezioni, via Roma 23, Carrara (MS);
Pubblica Assistenza Colle di Val d'Elsa, via Liguria 11, Colle di Val d'Elsa (SI);
Pubblica Assistenza Torrita Di Siena, Piazza Giovanni Falcone 7, Torrita di Siena (SI);
Associazione di Misericordia di Massa Marittima, Via Ximenes 67, Massa Marittima (GR);
P.A. Fratellanza Militare Firenze sez. Sant'Agostino, Via Sant'Agostino 6, Firenze (FI);
Associazione Pubblica Assistenza Ponsacco, Via Rospicciano, 21/a Ponsacco (PI);

Tecniche e metodologie di realizzazione ()*

La formazione specifica proposta concerne strettamente il settore di intervento e le peculiari attività, previste dal presente progetto, che gli operatori volontari saranno chiamati a svolgere. Essa mira a far acquisire all'operatore soprattutto le conoscenze di carattere teorico-pratico ritenute necessarie per la realizzazione delle specifiche attività progettuali. Il complesso di strumenti e metodologie utilizzato sarà, inoltre, incentrato sulla verifica del percorso formativo predisposto, sulla valutazione periodica dell'apprendimento delle nuove conoscenze e competenze, nonché

sulla crescita individuale dei volontari. La metodologia prevede l'uso integrato di due tipologie formative funzionali al conseguimento degli obiettivi generali e specifici:

Formazione d'aula (comunicazione frontale con supporti audiovisivi). La formazione d'aula ha un ruolo centrale nel processo educativo proposto, in quanto l'aspetto relazionale è fondamentale per il buon apprendimento. Le lezioni in classe hanno la funzione di orientare gli operatori, di motivarli e di metterli in contatto diretto con l'argomento da imparare o con le problematiche da risolvere. Da qui la possibilità di un approfondimento e di una contestualizzazione dei contenuti, di interazione immediata e proficua tra i partecipanti, e tra i partecipanti e il docente ed eventuali "osservatori" dell'organizzazione in grado di trarre spunti significativi dal dibattito d'aula.

Formazione esperienziale. Si differenzia dalle tradizionali metodologie di formazione d'aula per la forte componente esperienziale. Non vengono eliminate in toto le metodologie e gli strumenti tradizionali ma gli stessi sono utilizzati per sistematizzare e rafforzare l'apprendimento facilitando la trasferibilità dei comportamenti appresi nella propria realtà esperienziale. Gli Operatori volontari sono supportati all'interno di un preciso percorso formativo finalizzato allo sviluppo delle competenze necessarie per la realizzazione del progetto.

Le due tipologie formative prevedono le seguenti caratteristiche di apprendimento:

Formale: lezioni frontali basate sul trasferimento di nozioni teorico-pratiche, con il coinvolgimento in aula dei partecipanti attraverso discussioni guidate, domande aperte, confronto e dibattito;

Non formale e informale: lezioni non formali articolate attraverso simulazioni, giochi di ruolo, esercitazioni di "problem solving".

Al fine di monitorare e verificare la formazione specifica, si procederà alla somministrazione ai volontari di un questionario o di una scheda di verifica all'inizio del percorso formativo, nonché di un test finale, al completamento delle 73 ore di formazione, per rilevare il grado di apprendimento e di gradimento del percorso formativo proposto.

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

Modulo Formazione	Descrizione	Durata e modalità
<u>Modulo A – Storia del Movimento e normative attuali</u>	Pubbliche Assistenze: origini, evoluzioni nel tempo e attività attuale Normative vigente Rapporti con enti pubblici e privati	2 ore (teoria)
<u>Modulo B – Corso introduttivo di Primo Soccorso</u>	Protocollo formativo soccorritori di livello base come previsto dalla L.R. 83/2019 e successivo regolamento di attuazione (Regolamento 01 dicembre 2021, n. 46/R)	23 ore (teoria e esercitazioni pratiche)
<u>Modulo C – La comunicazione</u>	Elementi di comunicazione efficace La relazione con il pubblico Principi base di comunicazione e promozione Obiettivi e contenuti della comunicazione Gestione di un profilo sui social network Gioco e svago o mezzo di comunicazione interattivo: la diffusione dei social network Organizzazione di eventi per Obiettivi. La gestione di un piano integrato di comunicazione e strumenti di efficacia della diffusione	14 ore (teoria e esercitazioni pratiche)

	Gli incontri di sensibilizzazione nelle scuole Analisi e predisposizione del materiale informativo	
<u>Modulo D – Lo sportello informativo</u>	Organizzare le attività nello sportello informativo Utilizzo gestionali e mezzi di comunicazione associativi	9 ore (teoria e esercitazioni pratiche)
<u>Modulo E – La donazione del sangue</u>	Normativa inerente attività della donazione sangue Cenni fisiologici del sangue gestionali specifici della raccolta sangue Gestione della donazione sangue Il sistema trasfusionale	9 ore (teoria)
<u>Modulo F– Programmi informatici e web</u>	Utilizzo applicativi informatici di scrittura e fogli di calcolo Nuovi strumenti di identità digitale Ricerca informazioni utili nel web ai fini del progetto Il corretto utilizzo dei motori di ricerca	8 ore (teoria e esercitazioni pratiche)

Modulo formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale

- Formazione generale lavoratore/volontario (4 ore) - Informativa in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (2 ore)	Indicazioni generali su L.81 FAD a cura di Anpas Nazionale Durata 6 ore
La sicurezza per gli operatori sanitari	
<i>Modulo concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale</i> - I dispositivi di protezione individuale - Il Decreto Legge 81/2008, applicazione - Igiene, prevenzione e rischio infettivo	2 ore In presenza

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

Tutela della salute in Toscana 2022

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA

N) Tutela del diritto alla salute per favorire l'accesso ai servizi e garantire l'autonomia e il benessere delle persone

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia individuata ()*

a. Autocertificazione ai sensi degli artt.46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000

*Eventuale assicurazione integrativa che l'ente intende stipulare per tutelare i giovani dai rischi:
Non prevista*

Azioni di informazione e sensibilizzazione che l'ente intende adottare al fine di intercettare i giovani con minori opportunità e di favorirne la partecipazione ():*

Le azioni di informazione e sensibilizzazione che l'ente intende adottare sono le seguenti:
Interfacciarsi con le Associazioni per disabili presenti sul territorio o le ASL di riferimento, in modo da individuare giovani da impiegare nel progetto "Info Salute Toscana Centro 2022". Sono tante le associazioni presenti nel territorio di riferimento del progetto, che collaborano con enti o istituzioni che si occupano di disabilità e inserimento sociale, spesso, le associazioni proponenti il progetto già collaborano con questo sistema di rete.
Organizzare incontri presso le sedi dove sono riservati dei posti per giovani con minori opportunità per fornire informazioni sulle attività previste dal progetto.
Contattare assistenti sociali presenti sul territorio per individuare giovani con disabilità da impiegare nel progetto.
Oltre a quanto descritto sopra, si cercherà di mettere in atto qualsiasi tipo di azioni mirata a intercettare giovani con disabilità fisico motoria e fornire tutte le informazioni necessarie per la presentazione della domanda.

Indicazione delle ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali. ():*

Si cercherà di lasciare autonomi i giovani nello svolgimento delle attività previste dal progetto, questo in previsione di una crescita sotto il punto di vista dell'autostima e della relazione.
Le sedi che ospiteranno i giovani con minori opportunità metteranno a disposizione personale per assistere il giovane qualora fosse necessario, sia per le attività ordinarie che per la formazione specifica e generale.
Per agevolare le attività degli operatori all'interno della sede, se necessario, saranno predisposte postazioni e strumenti di lavoro ad hoc.
L'orario di servizio, degli operatori con minori opportunità, sarà concertato, tenendo conto delle esigenze personali.

Per la distribuzione dei posti nelle varie sedi vedi:

<http://www.anpas.org/scn-progetti-anpas-attivi.html>

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione ()*

• Tempi

La durata del periodo di tutoraggio sarà pari a 3 mesi. Il percorso si svolgerà nel periodo compreso tra il sesto ed il dodicesimo mese del progetto.

• Modalità

Il percorso di tutoraggio sarà strutturato in momenti di confronto, brainstorming, di analisi e messa in trasparenza delle competenze e di verifica dei progressi compiuti durante il periodo di servizio civile. Gli operatori volontari, per l'intero arco della durata dell'attività di tutoraggio, saranno affiancati da un tutor con il compito di informare, orientare ed assistere gli stessi durante il percorso. Il 50% del monte complessivo delle ore sarà svolto on line in modalità sincrona e le restanti ore saranno svolte in presenza (salvo eventuali stati di emergenza da pandemia da covid-19). L'ente si impegna a fornire al volontario in servizio civile, qualora questi non abbia in proprio adeguati strumenti per

il collegamento da remoto, gli strumenti necessari. Nei successivi box descriveremo in dettaglio lo svolgimento delle attività previste.

• **Articolazione oraria**

Il numero delle ore dedicate al tutoraggio sarà pari a **21 ore complessive** (obbligatorie), articolate come di seguito:

- **3 (tre) incontri collettivi**: 2 (due) incontri della durata di 6 ore l'uno ed 1 (un) incontro della durata di 5 ore (per un totale di 17 ore collettive);
- **2 (due) incontri individuali**: ciascuno della durata di 2 ore (per un totale di 4 ore).

INCONTRI COLLETTIVI			
	I	II	III
ORE	6	6	5
INCONTRI INDIVIDUALI			
	I	II	
ORE	2	2	
ORE TOTALI:			21

A questi si somma un ulteriore incontro collettivo della durata di 3 ore per attività opzionali.

Attività obbligatorie ()*

La strutturazione del percorso di tutoraggio richiede che siano tenute di n. 21 ore di attività obbligatorie, di cui 17 ore erogate in n. 2 incontri collettivi da 6 ore ed 1 incontro collettivo da 5 ore. Si prevedono poi 4 ore erogate attraverso 2 incontri individuali, della durata di due ore l'uno.

Durante gli incontri collettivi sarà prevista la presenza di 1 tutor per ogni 30 volontari, che verranno raggruppati in base a criteri territoriali.

Visto l'alto numero degli operatori volontari coinvolti, il 50% delle ore previste verrà svolto in modalità online sincrona. Se l'operatore volontario non dispone autonomamente di adeguati strumenti per l'attività da remoto, gli saranno forniti direttamente dall'ente di accoglienza.

Le attività obbligatorie previste consentiranno il raggiungimento dell'obiettivo prefissato, ossia l'accrescimento delle conoscenze, competenze e capacità possedute dai partecipanti al progetto al fine di favorirne l'inserimento nel mondo del lavoro ed affrancarli di conseguenza dalla condizione di disoccupazione, nonché di orientare e favorire i loro percorsi di scelta lavorativa, facilitandone i percorsi di sviluppo professionale, lavorativo e sociale.

Il percorso di tutoraggio, pertanto, sarà diretto all'accrescimento della conoscenza del sé, al potenziamento e alla valorizzazione delle competenze e risorse possedute, sia di tipo professionali che personali, nonché alla presa di decisione rispetto alla scelta professionale da intraprendere e la successiva ricerca attiva del lavoro. Si insisterà sullo sviluppo di *skills* organizzative, comportamentali, comunicative, relazionali, e sul "*saper fronteggiare*" le situazioni. Si concentrerà su azioni motivazionali declinate in modo tale da poter sviluppare, negli operatori volontari, la propria autostima e consapevolezza delle proprie potenzialità, risorse e abilità ma anche per acquisire una consapevolezza sui desideri di realizzazione professionale. L'analisi delle rappresentazioni personali, di sé stesso e della realtà scolastica, sociale e lavorativa ed il confronto con la realtà nella sua complessità e nei diversi contesti, forniscono all'operatore volontario le competenze metodologiche per impostare, analizzare e risolvere problemi, offrendo la possibilità di auto-orientarsi, di porsi in relazione con l'ambiente e confrontarsi con esso per evidenziare vincoli e opportunità.

Incontri collettivi

Primo incontro: saranno previste attività di accoglienza di team building ed ice-breaking, al fine di costruire e sviluppare un clima empatico che faciliti la formazione attiva. Saranno inoltre esplorati e condivisi i profili formativi e professionali di partenza dei partecipanti nonché le loro potenzialità personali attraverso colloqui, analisi delle rappresentazioni sociali soggettive, narrazione, analisi di casi, ricostruzione delle esperienze formative, soprattutto vissute nel periodo del servizio civile.

Tale incontro si pone come obiettivo di supportare i volontari nell'individuazione e presa di coscienza delle potenzialità possedute attraverso la riflessione su sé stessi e sul rapporto intessuto con il mondo circostante, in particolare quello del volontariato e del servizio civile. Questi momenti consentiranno ai volontari di effettuare un'autovalutazione di sé stessi ed una valutazione globale dell'esperienza di servizio civile, di analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile.

Verranno esplorate ed illustrate le diverse tecniche comunicative e relazionali alle quali è possibile ricorrere in diverse situazioni e contesti di vita, allo scopo di creare relazioni positive. Si punterà, pertanto, a stimolare il racconto delle

esperienze vissute dai volontari per esplorarne il grado di conoscenza di sé e l'eventuale disposizione al cambiamento, nonché le competenze il possesso e il grado di competenze relazionali nei contesti lavorativi.

Secondo incontro: sarà dedicato in particolar modo al processo del “*Problem solving*” sia nell’ambito operativo che relazionale. Saranno, a tale scopo, esplorate le diverse seguenti fasi:

1. Individuazione degli obiettivi;
2. Individuazione degli ostacoli al raggiungimento degli obiettivi;
3. Raccolta delle informazioni utili;
4. Valutazione delle possibili alternative;
5. Scelta dell’alternativa più soddisfacente;
6. Valutazione dei risultati.

Lo scopo di tale attività è quella di rendere i partecipanti consapevoli delle risorse personali possedute e della possibilità di un loro ulteriore potenziamento, al fine di svilupparne la capacità di individuare e far ricorso a quelle più idonee alla risoluzione del problema, a seconda della sua tipologia e natura. Ciò favorisce lo sviluppo delle capacità di analisi del problema, consentendo un approccio critico ad esso, tale da determinare il raggiungimento degli obiettivi prefissati mediante l’adozione di atteggiamenti adeguati alle diverse situazioni affrontate.

Nel processo di *problem solving* relazionale, un ruolo centrale lo ricoprono gli strumenti comunicativi, pertanto saranno approfonditi gli aspetti connessi alla comunicazione efficace e alla gestione delle relazioni positive nel contesto lavorativo, al fine di favorire una adeguata risoluzione dei conflitti operativi e relazionali.

In questo ambito, risulta fondamentale il possesso delle competenze trasversali, le quali rappresentano l’insieme di conoscenze, abilità e qualità che si esprimono attraverso il “*saper essere*” dell’individuo, ossia la modalità con cui si gestiscono i rapporti, sia personali che professionali, vengono affrontate le difficoltà, ed individuate soluzioni ai contrasti relazionali.

Le competenze trasversali richiedono, per poter essere sviluppate al meglio, che si sia pienamente consapevoli di sé, delle proprie capacità e modalità comportamentali; tutto questo si traduce nel dover esplorare e potenziare alcune aree specifiche, in particolare:

- Area relazionale, diretta all’esplorazione della capacità di gestire i rapporti con gli altri;
- Area comunicativa, col potenziamento della comunicazione efficace e dell’assertività;
- Gestione del conflitto;
- Area della progettualità, definendo obiettivi di vita chiari, specifici e stimolanti e individuando modalità di raggiungimento degli stessi;
- *Problem Solving*, con l’individuazione di soluzioni congrue al problema e la pianificazione delle attività per il suo superamento;
- *Team working*, per favorire il lavoro di squadra e la gestione del gruppo.

Terzo incontro: sarà effettuata la presentazione del bilancio delle competenze e l’esplorazione delle procedure necessarie al loro riconoscimento. Verranno pertanto fornite nozioni relative al concetto di competenze e verrà definito lo strumento del bilancio di competenze, elemento fondamentale per favorire il processo di scelta personale, formativa e professionale. In questo ultimo incontro, dunque, i volontari apprenderanno come mappare le proprie competenze e muoversi, di conseguenza, in maniera più consapevole nella ricerca di un impiego, attraverso il processo di validazione e certificazione delle competenze possedute.

I volontari apprenderanno, in altre parole, come poter ricostruire il bagaglio esperienziale acquisito, attraverso il processo di messa in trasparenza delle competenze accumulate nei contesti formali, non formali ed informali, con particolare attenzione a quelle ottenute durante il percorso di servizio civile, e più in generale nell’ambito del volontariato.

Un’attenzione particolare verrà inoltre posta alla ricerca attiva del lavoro che si sviluppa attraverso le attività connesse alla conoscenza e stesura del curriculum vitae nel rispetto dei format attualmente in uso (curriculum europeo), all’individuazione e alla risposta degli annunci di lavoro, alla gestione del colloquio individuale e di gruppo nelle fasi di selezione.

Saranno effettuate a tale scopo momenti di orientamento (laboratori) alla compilazione del curriculum vitae, anche attraverso lo strumento dello *Youthpass*, o, nel caso di cittadini di Paesi terzi regolarmente soggiornanti in Italia, dello *Skills profile tool for Third Countries Nationals* della Commissione europea, nonché di preparazione per sostenere i colloqui di lavoro, di utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro e di orientamento all’avvio d’impresa.

Le attività previste si effettueranno in forma di *role-playing*, simulazioni, discussioni e lavori di gruppo che prevedranno sempre momenti di *feedback* costruttivo da parte del tutor e che consentiranno il confronto con gli altri

partecipanti nonché la verifica delle proprie esperienze e aspettative rispetto al mercato del lavoro e al modo della formazione.

Incontri individuali

I tre incontri collettivi verranno completati da n. **2 incontri individuali della durata di 2 ore ciascuno**; in essi ciascun partecipante riceverà un orientamento specialistico diretto alla più puntuale individuazione ed approfondimento delle capacità personali possedute e delle conoscenze e competenze acquisite nell'ambito delle attività formali, non formali ed informali. Inoltre sono previste attività volte a favorire nell'operatore volontario la conoscenza ed il contatto con il Centro per l'impiego ed i Servizi per il lavoro.

Le fasi previste in questi due incontri saranno:

- bilancio personale professionale: il volontario, mediante un percorso di autovalutazione, individuerà le competenze lavorative accumulate e la loro spendibilità nel contesto lavorativo;
- percezione del sé: esplorazione degli ambiti legati ad autostima, capacità relazionali, gestione dell'emozione e dei conflitti che risultano essere coinvolte nella dimensione professionale in relazione alla ricerca e mantenimento del progetto lavorativo;
- identificazione del bilancio e progetto professionale: stesura del bilancio di competenze, definizione del percorso professionale e, eventualmente, rafforzamento delle competenze e/o riqualificazione.

In sostanza l'orientamento specialistico individuale si svilupperà nelle seguenti sotto-fasi:

1. Consulenza Orientativa specialistica con modulistica dedicata e/o strumenti software
2. Consulenza per inserimento in politiche attive
3. Sostegno all'incontro domanda/offerta
4. Assistenza informativa e consulenza alla creazione d'impresa.

A conclusione dell'intero percorso, il volontario in servizio civile otterrà un attestato che certifichi il completamento del percorso di tutoraggio e l'acquisizione delle competenze trasversali maturate nel compimento delle attività comuni previste nei progetti di servizio civile.

Tale certificato sarà rilasciato a cura di **ISCO S.R.L. APL**, un'Agenzia Per il Lavoro autorizzata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ai sensi del Decreto Legislativo 10 settembre 2003, n. 276 per erogare servizi di ricerca, selezione, orientamento e formazione professionale nonché attività di intermediazione, di collocamento e ricollocamento professionale, iscritta all'Albo Nazionale dei soggetti accreditati ai servizi per il lavoro e rientrante nella categoria di ente titolato così come individuato nel **D.Lgs 13/2013**.

Attività opzionali

Le attività opzionali saranno previste in un ulteriore incontro collettivo della durata di 3 ore, durante le quali gli orientatori, tutor esperti nelle dinamiche del mondo del lavoro, effettueranno attività di accompagnamento per favorire il passaggio dalla fase di formazione a quella lavorativa, la ricerca attiva del lavoro e l'individuazione di ulteriori percorsi di formazione. Questa fase sarà diretta ad effettuare una chiara lettura ed analisi del mercato del lavoro e delle nuove competenze richieste, onde consentire ai volontari di muoversi più agevolmente nel mercato del lavoro, essendo in possesso di informazioni ed approfondimenti su tutte le possibili forme di lavoro, compreso quello autonomo.

Verranno pertanto illustrati gli strumenti e le modalità, anche digitali, per conoscere e individuare i fabbisogni occupazionali del territorio, le modalità contrattuali che beneficiano di incentivi, quali sono le professioni emergenti e le competenze richieste, cosa offrono i Servizi per l'Impiego, le Agenzie del Lavoro private e centri di occupazione femminile, dove sono dislocati e a quali programmi di politica attiva è possibile partecipare.

Un accenno sarà dedicato al programma "Garanzia Giovani": a quali strumenti di politica attiva fa riferimento (tirocini, apprendistati, ecc) e alle relative procedure di presa in carico, Patto di Servizio, Convenzioni offrendo anche presso la stessa ISCO SRL APL - Via Belli, 47 - 83042 Atripalda (AV) e alle sedi dislocate sul territorio nazionale, la possibilità di iscrizione laddove siano presenti i requisiti richiesti dal Programma stesso.

L'obiettivo è quindi quello di presentare i diversi servizi (pubblici e privati) e i canali di accesso al mercato del lavoro, nonché le opportunità formative sia nazionali che europee facilitando al volontario in servizio civile l'accesso al mercato del lavoro.