

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

ENTE

1) *ENTE PROPONENTE IL PROGETTO: Arci Servizio Civile Nazionale*

Informazioni aggiuntive per i cittadini:

Sede centrale:

Indirizzo: Via Monti di Pietralata 16, 00157 Roma

Tel: 0641734392 Fax 0641796224

Email: info@ascmail.it

Sito Internet: www.arciserviziocivile.it

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

Arci Servizio Civile Caserta

Indirizzo: Viale dei Bersaglieri 32B- 81100 Caserta

Tel: 0823/279363- Fax 0823/279363

Email: caserta@ascmail.it

Sito Internet: www.arcicaserta.org

Responsabile dell'Associazione locale dell'ente accreditato: Antonio Zampella

Responsabile informazione e selezione dell'Associazione Locale: Nicola Mazzocca, Daniela Stabile, Rosario Lerro, Biagio Napolano, Mara Vitiello

2) *CODICE DI ACCREDITAMENTO: NZ00345*

3) *ALBO E CLASSE DI ISCRIZIONE: Albo Nazionale – Ente di I classe*

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *TITOLO DEL PROGETTO: AL SERVIZIO DEL CITTADINO*

5) *SETTORE ED AREA DI INTERVENTO DEL PROGETTO CON RELATIVA CODIFICA:*

Settore: Educazione e promozione culturale

Area di intervento: Sportelli informativi

Codifica: E11

6) **DESCRIZIONE DELL'AREA DI INTERVENTO E DEL CONTESTO TERRITORIALE ENTRO IL QUALE SI REALIZZA IL PROGETTO CON RIFERIMENTO A SITUAZIONI DEFINITE, RAPPRESENTATE MEDIANTE INDICATORI MISURABILI; IDENTIFICAZIONE DEI DESTINATARI E DEI BENEFICIARI DEL PROGETTO:**

Premessa

La ASL Caserta 1, con il progetto "Al servizio del cittadino" intende, vista la complessità dell'articolazione e della tipologia dei Servizi Sanitari presenti sul territorio, forniti dai 4 distretti territoriali, attraverso le Unità Operative e il considerevole numero di Comuni, facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni socio-sanitarie, facilitando il cittadino nell'orientamento e garantendo quindi una qualità sempre crescente delle azioni per l'utenza.

Contesto territoriale con relativi indicatori rispetto alla situazione di partenza

L'intervento progettuale vuole essere realizzato in territori Comunali dove il soggetto attuatore è già coinvolto direttamente nella programmazione annuale di attività di accoglienza, orientamento ed assistenza agli utenti, verso i servizi offerti in ambito sanitario, attraverso le 4 unità operative (successivamente definite U.O.) del Servizio Relazioni con il Pubblico, appartenenti ai distretti sanitari 25, 27, 30 e 33 della ASL di Caserta.

Elenco e denominazione distretti sanitari e città sedi delle Unità Operative del Servizio URP :

Unità Operativa Relazioni con il Pubblico di Marcianise – Distretto 33 – Comune di Marcianise

Unità Operativa Relazioni con il Pubblico di Maddaloni – Distretto 27 – Comune di Maddaloni

Unità Operativa Relazioni con il Pubblico di Piedimonte Matese – Distretto 30 – Comune di Piedimonte Matese

Unità Operativa Relazioni con il Pubblico di Caserta – Distretto 25 – Comune di Caserta

Tabella 1 Distretti sanitari e Comuni afferenti/Numero abitanti per Comune (fonte ASL Caserta anno 2015)

DISTRETTO SANITARIO	COMUNI Afferenti	NUMERO ABITANTI
25	Caserta	81.506
25	San Nicola La Strada	19.454
25	Casagiove	15.400
25	Castel Morrone	3.981
27	Maddaloni	38.653
27	Cervino	5.130
27	Valle di Maddaloni	2.746
30	Piedimonte Matese	11.462
30	San Potito Sannitico	1.897
30	Gioia Sannitica	3.697
30	Castello Matese	1.476
30	San Gregorio Matese	1.057
30	Sant'Angelo D'Alife	2.406
30	Raviscanina	1.352
30	Ailano	1.466
30	Prata Sannita	1.699
30	Pratella	1.695
30	Fontegreca	857
30	Ciorlano	524
30	Capriati al Volturno	1647
30	Letino	783
30	Gallo Matese	761
30	Valle Agricola	1.121
33	Marcianise	40.152
33	Macerata Campania	10.632
33	Recale	7.359
33	Portico	7.496
33	Capodrise	9.056
33	San Marco Evangelista	6.074

Totale U.O. URP : **4**

Totale Comuni ubicazione URP : **4**

Totale Comuni afferenti : **29**

Totale abitanti/potenziali utenti dei Distretti 25,27,30,33 : **281.539**

La complessità dell'articolazione e della tipologia dei Servizi Sanitari presenti sul territorio, forniti dai 4 distretti territoriali attraverso le Unità Operative, il considerevole numero di Comuni afferenti ai distretti e di riflesso il numero di abitanti, quali potenziali fruitori dei servizi sanitari, può generare nel cittadino stesso delle difficoltà di orientamento ai servizi in relazione ai propri bisogni.

La necessità è quella di rendere l'accesso ai servizi ed alle prestazioni socio-sanitarie il più semplice possibile, facilitando quindi il cittadino nell'orientamento e garantendo una qualità sempre crescente delle azioni per l'utenza.

Pertanto l'utente, oltre che dell'assistenza socio-sanitaria, specialistica e terapeutico-riabilitativa, ha bisogno, ancor prima, di essere orientato e informato correttamente, ha bisogno di vedere tutelati i propri diritti, di trovare uno spazio istituzionale di ascolto e di accoglienza per interloquire con la struttura sanitaria pubblica

Per ottenere una qualità sempre crescente nell'orientamento del cittadino, è di primaria importanza il raccordo tra le diverse Unità Operativa del Servizio Relazioni Con Il Pubblico per una omogeneità nelle azioni comunicative ed una sinergia con le diverse Unità Operative dei Distretti che operano nel settore sanitario, per offrire una informazione sempre precisa ed aggiornata sui servizi.

Di seguito si riporta l'elenco delle Unità Operative in ambito sanitario con le quali si interfacciano le Unità Operative URP per favorire l'orientamento al cittadino.

- Unità operativa "Assistenza sanitaria di base per l'urgenza e la specialistica"
- Unità Operativa "Materno Infantile"
- Unità operativa "medicina legale ed invalidi civili"
- Unità operativa "assistenza tossicodipendenti"
- Unità operativa "salute mentale"
- Unità operativa "assistenza riabilitativa"
- Unità operativa "Assistenza Anziani e ADI"
- Unità operativa sovradistrettuale "Geriatrics"
- Unità operativa "Prevenzione collettiva"
- Unità operativa "sanità pubblica veterinaria"
- Unità Operativa "Servizio Adozioni e Affidi - Psicologia giuridica"
- Servizio Adolescenti

Dati di contesto, in relazione al settore di intervento indicato

Tabella 2 Schema Circuito facilitazioni di percorso/reclami utenti (Fonte ASL CASERTA ANNO 2015)

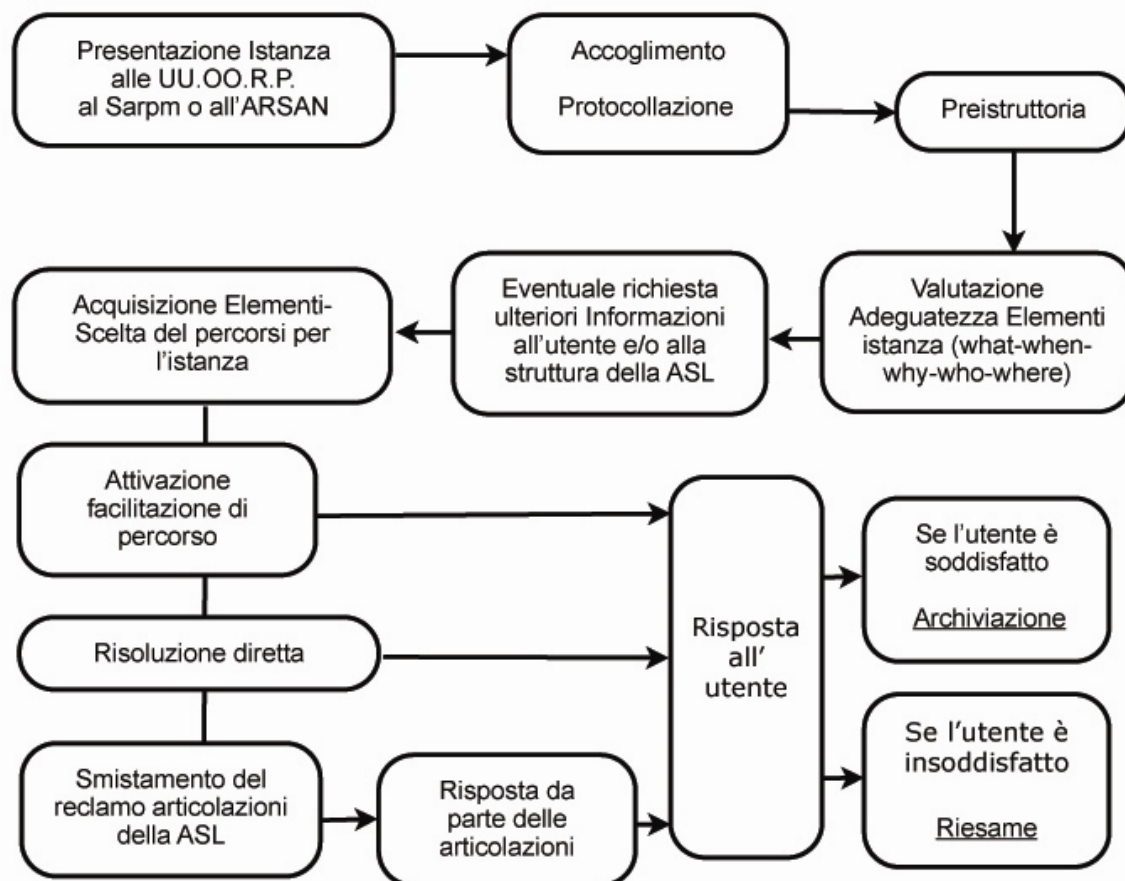


Tabella 3 Facilitazioni di percorso/reclami utenti anno 2014 (Fonte ASL CASERTA ANNO 2015)

UNITA' OPERATIVA URP	CITTA' SEDE DEGLI UFFICI URP	N. COMUNI AFFERENTI	FACILITAZIONI DI PERCORSO	RECLAMI
DISTRETTO 25	CASERTA	4	8.325	168
DISTRETTO 27	MADDALONI	3	4.940	149
DISTRETTO 30	PIEDIMONTE MATESE	16	6.354	148
DISTRETTO 33	MARCIANISE	6	6.912	139
TOTALE	4	29	26.531	404

Tabella 4 Indagine di gradimento sui servizi resi dalle U.O. URP all'utenza (Fonte ASL CASERTA ANNO 2015)

UNITA' OPERATIVA URP	FACILITAZIONI DI PERCORSO	CAMPIONE INTERVISTATI	INDICE DI GRADIMENTO POSITIVO
DISTRETTO 25	8.325	1087	867
DISTRETTO 27	4.940	986	881
DISTRETTO 30	6.354	1036	865
DISTRETTO 33	6.912	1131	899
TOTALE	26.531	4.240	3512

Tabella 5 Indagine di gradimento sui servizi resi dalle U.O. dei servizi socio-sanitari ASL all'utenza (Fonte ASL CASERTA ANNO 2015)

UNITA' OPERATIVA URP	FACILITAZIONI DI PERCORSO	CAMPIONE INTERVISTATI	INDICE DI GRADIMENTO POSITIVO
DISTRETTO 25	8.325	1087	804
DISTRETTO 27	4.940	986	850
DISTRETTO 30	6.354	1036	821
DISTRETTO 33	6.912	1131	811
TOTALE	26.531	4.240	3286

Tabella 6 Numero azioni di accompagnamento utenti in difficoltà (Fonte ASL CASERTA ANNO 2015)

DISTRETTO	N. AZIONI ACCOMPAGNAMENTO UTENTI
25	65
27	53
30	36
33	41
TOTALE	195

Tabella 7 Diffusione attività ASL attraverso carta dei servizi (Fonte ASL CASERTA ANNO 2015)

DISTRETTO	N. COPIE DIFFUSE
25	2.500
27	2.500
30	2.500
33	2.500
TOTALE	10.000

Tabella 8 Schema Circuito comunicazione interna tra URP e URP ed U.O. altri settori socio-sanitari ASL (Fonte ASL CASERTA ANNO 2015)

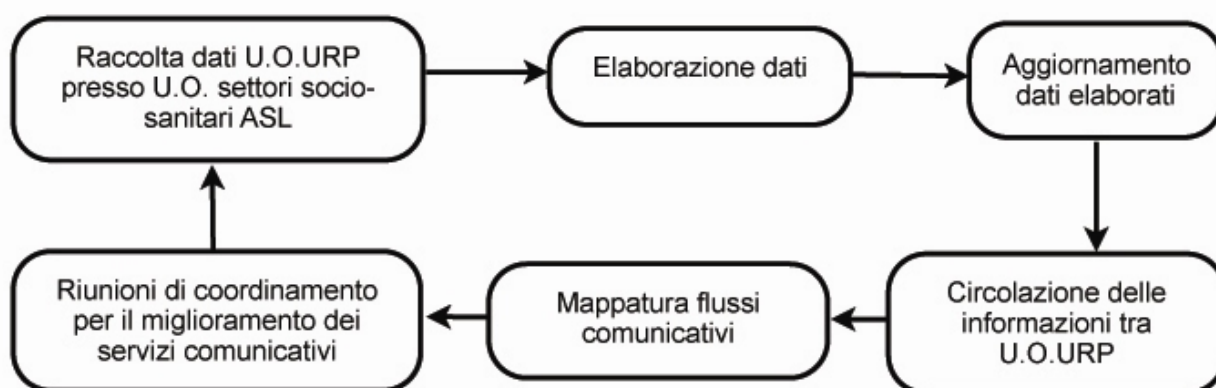


Tabella 9 Riunioni organizzative/coordinamento tra U.O. URP in 12 mesi (Fonte ASL CASERTA ANNO 2015)

DISTRETTO	RIUNIONI ORGANIZZATIVE	CADENZA RIUNIONI
25	4	TRIMESTRALE
27	4	TRIMESTRALE
30	4	TRIMESTRALE
33	4	TRIMESTRALE

Tabella 10 Riunioni organizzative tra U.O. URP ed U.O. altri settori socio sanitari in 12 mesi (Fonte ASL CASERTA ANNO 2015)

DISTRETTO	RIUNIONI ORGANIZZATIVE	CADENZA RIUNIONI
25	4	TRIMESTRALE
27	4	TRIMESTRALE
30	4	TRIMESTRALE
33	4	TRIMESTRALE

Tabella 11 Percorsi formativi di aggiornamento personale U.O. URP in 12 mesi su gestione sportelli (Fonte ASL CASERTA ANNO 2015)

DISTRETTO	INCONTRI FORMATIVI
25	3
27	3
30	3
33	3

Tabella 12 Frequenza interviste/acquisizione dati per aggiornamento banca dati URP in 12 mesi (Fonte ASL CASERTA ANNO 2015)

DISTRETTO	FREQUENZA INTERVISTE/ACQUISIZIONE DATI
25	2 volte a settimana
27	2 volte a settimana
30	2 volte a settimana
33	2 volte a settimana

Tabella 13 Flusso delle informazioni tra U.O. URP ed U.O. settori socio-sanitari ASL in 12 mesi (Fonte ASL CASERTA ANNO 2015)

UNITA' OPERATIVA URP	INFORMAZIONI RICEVUTE	NUMERO INTERVISTE RESPONSABILI DEI SETTORI
DISTRETTO 25	151	96
DISTRETTO 27	144	96
DISTRETTO 30	111	96
DISTRETTO 33	126	96
TOTALE	532	384

Tabella 14 Flusso delle informazioni tra U.O. URP dei distretti sanitari in 12 mesi (Fonte ASL CASERTA ANNO 2015)

UNITA' OPERATIVA URP	CIRCOLARI INTERNE	INFORMAZIONI RICEVUTE DALLE ALTRE U.O. URP
DISTRETTO 25	61	381
DISTRETTO 27	39	388
DISTRETTO 30	52	421
DISTRETTO 33	43	406
TOTALE	195	1596

Da tutto ciò gli indicatori numerici che verranno presi in considerazione per valutare l'efficacia del progetto, saranno:

- Numero di riunioni organizzative/coordinamento tra U.O. URP
- Numero di riunioni organizzative tra U.O. URP ed U.O. altri settori socio sanitari
- Numero di percorsi formativi di aggiornamento personale U.O. Urp per gestione sportelli
- Numero frequenza interviste/acquisizione dati per aggiornamento banca dati URP
- Numero del flusso delle informazioni tra U.O. URP ed U.O. settori socio-sanitari ASL
- Numero interviste responsabili dei settori socio-sanitari ASL
- Circolari interne U.O. URP
- Flusso delle informazioni tra U.O. URP dei distretti sanitari
- Numero di facilitazioni di percorso utenti
- Numero di reclami utenti
- Numero di utenti intervistati per indagine di gradimento sui servizi resi dalle U.O. URP
- Indice di gradimento positivo sui servizi resi dalle U.O. URP
- Numero di utenti intervistati per indagine di gradimento sui servizi resi dalle U.O. dei Servizi Socio-sanitari ASL
- Indice di gradimento positivo sui servizi resi dalle U.O. dei Servizi Socio-sanitari ASL
- Numero di azioni di accompagnamento presso i servizi ASL per utenti in difficoltà
- Numero copie carta dei servizi

6.2 Bisogni rilevati in relazione agli indicatori riportati al 6.1

BISOGNI	INDICATORI MISURABILI
<p>Bisogno 1: Creazione di un sistema di sinergie permanenti tra servizi, per aumentare la qualità e la quantità della circolazione e della condivisione delle informazioni tra Unità Operative URP e tra URP e Unità Operative operanti nei diversi settori socio-sanitari dei distretti.</p>	<p>Numero di riunioni organizzative/coordinamento tra U.O. URP in 12 mesi n. 4 cadenza trimestrale</p> <p>Numero di riunioni organizzative tra U.O. URP ed U.O. altri settori socio sanitari in 12 mesi n. 4 cadenza trimestrale</p> <p>Numero di percorsi formativi di aggiornamento personale U.O. URP per gestione sportelli in 12 mesi n. 3</p> <p>Numero frequenza interviste/acquisizione dati per aggiornamento banca dati URP in 12 mesi n. 2 volte a settimana</p> <p>Numero del flusso delle informazioni tra U.O. URP ed U.O. settori socio-sanitari ASL in 12 mesi n. 532</p> <p>Numero interviste responsabili dei settori socio-sanitari ASL in 12 mesi 384</p> <p>Circolari interne U.O. URP in 12 mesi n. 195</p> <p>Flusso delle informazioni tra U.O. URP dei distretti sanitari in 12 mesi n. 1596</p>
<p>Bisogno 2: accesso immediato degli utenti a qualunque tipo di informazione con l'adozione di percorsi semplici e di diretta visibilità.</p>	<p>Numero di facilitazioni di percorso utenti n. 26.531</p> <p>Numero di reclami utenti n. 404</p> <p>Numero di utenti intervistati per indagine di gradimento sui servizi resi dalle U.O. URP n. 4240</p> <p>Indice di gradimento positivo sui servizi resi dalle U.O. URP n. 3512</p> <p>Numero di utenti intervistati per indagine di gradimento sui servizi resi dalle U.O. dei Servizi Socio-sanitari ASL n. 4240</p> <p>Indice di gradimento positivo sui servizi resi dalle U.O. dei Servizi Socio-sanitari ASL n. 3286</p> <p>Numero di azioni di accompagnamento presso i servizi ASL per utenti in difficoltà n. 195</p> <p>Numero copie carta dei servizi n.10.000</p>

6.3 Individuazione dei destinatari ed i beneficiari del progetto:*6.3.1 destinatari diretti*

I cittadini che fanno parte dei distretti sanitari 33, 27, 25 e 30 in quanto la complessità dell'articolazione e della tipologia dei Servizi Sanitari presenti sul territorio può generare nel cittadino delle difficoltà di orientamento ai servizi in relazione ai propri bisogni. La necessità è quella di rendere l'accesso ai servizi ed alle prestazioni socio-sanitarie il più semplice possibile, facilitando il cittadino nell'orientamento garantendo una qualità sempre crescente delle azioni per l'utenza.

6.3.2 beneficiari indiretti

- le famiglie degli utenti che grazie alle attività progettuali sono aiutate a sostenere il carico assistenziale dei familiari.

- La comunità locale, in quanto con l'attuazione di questi specifici interventi sul territorio, beneficia di un implementazione della rete di servizi con un conseguente miglioramento dell'indice di vivibilità sociale

6.4. Indicazione su altri attori e soggetti presenti ed operanti nel settore e sul territorio

ENTI	ATTIVITA'
Coop. Equazione	Attività di orientamento utenti ai servizi pubblici territoriali in ambito sanitario attraverso sportello informativo Attività di analisi statistica dei dati sull'efficacia / efficienza dei servizi socio sanitari offerti all'utenza
ASSOCIAZIONE Solidarci	Attività di orientamento utenti ai servizi pubblici territoriali in ambito sanitario attraverso sportello informativo Attività di analisi statistica dei dati sull'efficacia / efficienza dei servizi socio sanitari offerti all'utenza
Centro Servizi al volontariato Assovoce	Attività di orientamento utenti ai servizi pubblici territoriali in ambito sanitario, sociale, culturale, ambientale attraverso sportello informativo Attività di ricerca ed analisi statistica dei dati sull'efficacia / efficienza dei servizi socio sanitari sociali, culturali, ambientali Attività di ricerca ed analisi statistica dei dati sull'efficacia / efficienza dei servizi territoriali offerti in riferimento alla legge quadro 328/00

6.5 Soggetto attuatore ed eventuali partners

Soggetto attuatore : ASL CASERTA 1

Attività svolte nel settore di intervento del progetto :

1998/2015 - Gestione Servizio Relazioni con il Pubblico della ASL CASERTA (definito URP) presso i distretti sanitari del territorio provinciale con attività di :

Gestione informazioni in entrata tra U.O. URP

Gestione informazioni in entrata tra U.O URP ed U.O. degli altri servizi socio-sanitari territoriali

Gestione sportelli URP per l'accoglienza, l'analisi della domanda e l'orientamento del cittadino verso i servizi socio sanitari richiesti

Indagine di gradimento dei servizi socio sanitari offerti

Attività svolte nell'ambito del Servizio Civile Nazionale:

2004-2005 Progetto "Il terzo elemento nella relazione d'aiuto" progetto di assistenza a tossicodipendenti

2005-2006 Progetto "Il terzo elemento nella relazione d'aiuto 2" progetto di assistenza a tossicodipendenti

2005-2006 Progetto "Rete assistenza domiciliare" progetto di assistenza per soggetti affetti da malattie parzialmente e totalmente invalidanti sotto il profilo socio-relazionale

2006-2007 Progetto "Rete assistenza domiciliare 2" progetto di assistenza per soggetti affetti da malattie parzialmente e totalmente invalidanti sotto il profilo socio-relazionale

2006-2007 Progetto "Servizio materno infantile" progetto per il potenziamento del servizio adozioni ed affidi, assistenza utenti del servizio

2006-2007 Progetto “Servizio relazioni con il pubblico” progetto per il potenziamento del servizio URP, assistenza utenti nell’orientamento ai servizi ASL territoriale

2006-2007 Progetto “La giostra delle menti” progetto di assistenza a persone con disagio psichico

2006-2007 Progetto “Il terzo elemento nella relazione d’aiuto 3” progetto di assistenza a tossicodipendenti

2007-2008 Progetto “Intorno al mondo del bambino” progetto per il potenziamento del servizio adozioni ed affidi, assistenza utenti del servizio

2007-2008 Progetto “Gioco di menti” progetto di assistenza a persone con disagio psichico

2007-2008 Progetto “La rete nella relazione d’aiuto domiciliare” progetto di assistenza per soggetti affetti da malattie parzialmente e totalmente invalidanti sotto il profilo socio-relazionale

2007-2008 Progetto “Informare comunicando ” progetto per il potenziamento del servizio URP, assistenza utenti nell’orientamento ai servizi ASL territoriale

2007-2008 Progetto “Contatti con tatto” progetto di assistenza a tossicodipendenti

2008-2009 Progetto “Piccoli gesti, grandi azioni” progetto di assistenza per soggetti affetti da malattie parzialmente e totalmente invalidanti sotto il profilo socio-relazionale

2008-2009 Progetto “Tra il cittadino/utente, l’ASL una corretta comunicazione ” progetto per il potenziamento del servizio URP, assistenza utenti nell’orientamento ai servizi ASL territoriale

2008-2009 Progetto “Informare informalmente” progetto per il potenziamento del servizio adozioni ed affidi, assistenza utenti del servizio

2012-2013 Progetto “Servizio adi 2012” progetto di assistenza per soggetti affetti da malattie parzialmente e totalmente invalidanti sotto il profilo socio-relazionale

2012-2013 Progetto “Gioco di menti 2012” progetto di assistenza a persone con disagio psichico

2014 -2015 Progetto “ Gioco di menti” progetto di assistenza a persone con disagio psichico

2014 -2015 Progetto”Per una capillare informazione” progetto per il potenziamento del servizio URP, assistenza utenti nell’orientamento ai servizi ASL territoriale

2014-2015 Progetto “Prevenzione infanzia ed adolescenza” progetto per il potenziamento del servizio adozioni ed affidi, assistenza utenti del servizio

2014-2015 Progetto “Servizio ADI” progetto di assistenza per soggetti affetti da malattie parzialmente e totalmente invalidanti sotto il profilo socio-relazionale

2014-2015 Progetto “Una sfida ambiziosa” progetto di assistenza a tossicodipendenti

Partner del progetto saranno:

Partner 1 (no-profit):

Associazione Solidarci

Codice fiscale 93045010613

Attività svolte nel settore di intervento del progetto :

2006-2015 Attività di orientamento utenti ai servizi pubblici territoriali in ambito sanitario attraverso sportello informativo

2006-2013 Attività di analisi statistica dei dati sull'efficacia / efficienza dei servizi socio sanitari offerti all'utenza

Partner 2 (profit):

STR S.r.l. - P.Iva 03754191215

Tipologia di contributo al progetto

Fornirà materiale da cancelleria per la realizzazione delle attività progettuali

1.1.1.1,1.1.1.2,1.1.1.3,2.1.1.1,2.1.1.3,2.1.1.4

7) OBIETTIVI DEL PROGETTO:

L'obiettivo generale dell'azione progettuale è facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni socio-sanitarie, facilitando il cittadino nell'orientamento e garantendo quindi una qualità sempre crescente delle azioni nei suoi confronti.

Questo obiettivo generale si intende raggiungere attraverso gli obiettivi specifici qui declinati, che poi come vedremo nei box successivi svilupperanno specifiche azioni/attività:

7.1 Gli obiettivi di cambiamento generati dai bisogni indicati nel 6.2:

BISOGNI	OBIETTIVI
Bisogno 1: Creazione di un sistema di sinergie permanenti tra servizi, per aumentare la qualità e la quantità della circolazione e della condivisione delle informazioni tra Unità Operative URP e tra URP e Unità Operative operanti nei diversi settori socio-sanitari dei distretti.	Obiettivo 1.1 Realizzazione di interventi congiunti per ottimizzare le azioni comunicative verso i cittadini
Bisogno 2: accesso immediato degli utenti a qualunque tipo di informazione con l'adozione di percorsi semplici e di diretta visibilità.	Obiettivo 2.1 Favorire la comunicazione verso il cittadino per l'accesso ai servizi territoriali in ambito socio-sanitario

7.2 Gli obiettivi sopra indicati con gli indicatori del 6.2 alla conclusione del progetto

OBIETTIVO	INDICATORI
Obiettivo 1.1 Realizzazione di interventi congiunti per ottimizzare le azioni comunicative verso i cittadini	Numero di riunioni organizzative/coordinamento tra U.O. URP in 12 mesi n. 6 con cadenza bimestrale Numero di riunioni organizzative tra U.O. URP ed U.O. altri settori socio sanitari in 12 mesi n. 6 con cadenza bimestrale Numero di percorsi formativi di aggiornamento personale U.O. Urp per gestione sportelli in 12 mesi n. 6 Numero frequenza interviste/acquisizione dati per aggiornamento banca dati URP in 12 mesi n. 4 volte a settimana Numero del flusso delle informazioni tra U.O. URP ed U.O. settori socio-sanitari ASL in 12 mesi n. 750 Numero interviste responsabili dei settori socio-sanitari ASL in 12 mesi n. 550 Circolari interne U.O. URP in 12 mesi n. 300 Flusso delle informazioni tra U.O. URP dei distretti sanitari in 12 mesi n. 2000
Obiettivo 2.1 Favorire la comunicazione verso il cittadino per l'accesso ai servizi territoriali in ambito socio-sanitario	Numero di facilitazioni di percorso utenti n. 30.000 Numero di reclami utenti n. 300 Numero di utenti intervistati per indagine di gradimento sui servizi resi dalle U.O. URP n. 6000 Indice di gradimento positivo sui servizi resi dalle U.O. URP n. 5500 Numero di utenti intervistati per indagine di gradimento sui servizi resi dalle U.O. dei Servizi Socio-sanitari ASL n. 6000

	Indice di gradimento positivo sui servizi resi dalle U.O. dei Servizi Socio-sanitari ASL n. 5500 Numero di azioni di accompagnamento presso i servizi ASL per utenti in difficoltà n. 300 Numero copie carta dei servizi n. 20.000
--	--

7.3 Il confronto fra situazione di partenza e obiettivi di arrivo

INDICATORI	Ex ANTE	Ex POST
Indicatore 1.1.1.1	Numero di riunioni organizzative/coordinamento tra U.O. URP in 12 mesi n. 4 cadenza trimestrale	Numero di riunioni organizzative/coordinamento tra U.O. URP in 12 mesi n. 6 cadenza bimestrale
Indicatore 1.1.1.2	Numero di riunioni organizzative tra U.O. URP ed U.O. altri settori socio sanitari in 12 mesi n. 4 cadenza trimestrale	Numero di riunioni organizzative tra U.O. URP ed U.O. altri settori socio sanitari in 12 mesi n. 6 cadenza bimestrale
Indicatore 1.1.1.3	Numero di percorsi formativi di aggiornamento personale U.O. Urp per gestione sportelli in 12 mesi n. 3	Numero di percorsi formativi di aggiornamento personale U.O. Urp per gestione sportelli in 12 mesi n. 6
Indicatore 1.1.1.4	Numero frequenza interviste/acquisizione dati per aggiornamento banca dati URP in 12 mesi n. 2 volte a settimana	Numero frequenza interviste/acquisizione dati per aggiornamento banca dati URP in 12 mesi n. 4 volte a settimana
Indicatore 1.1.1.5	Numero del flusso delle informazioni tra U.O. URP ed U.O. settori socio-sanitari ASL in 12 mesi n. 532	Numero del flusso delle informazioni tra U.O. URP ed U.O. settori socio-sanitari ASL in 12 mesi n. 750
Indicatore 1.1.1.6	Numero interviste responsabili dei settori socio-sanitari ASL in 12 mesi 384	Numero interviste responsabili dei settori socio-sanitari ASL in 12 mesi 550
Indicatore 1.1.1.7	Circolari interne U.O. URP in 12 mesi n. 195	Circolari interne U.O. URP in 12 mesi n. 300
Indicatore 1.1.1.8	Flusso delle informazioni tra U.O. URP dei distretti sanitari in 12 mesi n. 1596	Flusso delle informazioni tra U.O. URP dei distretti sanitari in 12 mesi n. 2000
Indicatore 2.1.1.1	Numero di facilitazioni di percorso utenti n. 26.531	Numero di facilitazioni di percorso utenti n. 30.000
Indicatore 2.1.1.2	Numero di reclami utenti n. 404	Numero di reclami utenti n. 300
Indicatore 2.1.1.3	Numero di utenti intervistati per indagine di gradimento sui servizi resi dalle U.O. URP n. 4240	Numero di utenti intervistati per indagine di gradimento sui servizi resi dalle U.O. URP n. 6.000
Indicatore 2.1.1.4	Indice di gradimento positivo sui servizi resi dalle U.O. URP n. 3512	Indice di gradimento positivo sui servizi resi dalle U.O. URP n. 5.500
Indicatore 2.1.1.5	Numero di utenti intervistati per indagine di gradimento sui servizi resi dalle U.O. dei Servizi Socio-sanitari ASL n. 4240	Numero di utenti intervistati per indagine di gradimento sui servizi resi dalle U.O. dei Servizi Socio-sanitari ASL n. 6000

Indicatore 2.1.1.6	Indice di gradimento positivo sui servizi resi dalle U.O. dei Servizi Socio-sanitari ASL n. 3286	Indice di gradimento positivo sui servizi resi dalle U.O. dei Servizi Socio-sanitari ASL n. 5.500
Indicatore 2.1.1.7	Numero di azioni di accompagnamento presso i servizi ASL per utenti in difficoltà n. 195	Numero di azioni di accompagnamento presso i servizi ASL per utenti in difficoltà n. 300
Indicatore 2.1.1.8	Numero copie carta dei servizi n.10.000	Numero copie carta dei servizi n.20.000

7.4 Obiettivi rivolti ai volontari:

Attraverso la partecipazione al progetto si prevede di far raggiungere ai volontari di SCN i seguenti obiettivi:

- formazione ai valori dell'impegno civico, della pace e della nonviolenza dando attuazione alle linee guida della formazione generale al SCN (vedi box 33) e al Manifesto ASC 2007;
- apprendimento delle finalità, delle modalità e degli strumenti del lavoro di gruppo finalizzato alla acquisizione di capacità pratiche e di lettura della realtà, capacità necessarie alla realizzazione delle attività del progetto e successivamente all'inserimento attivo nel mondo del lavoro, a cominciare dai soggetti no profit;
- fornire ai partecipanti strumenti idonei all'interpretazione dei fenomeni socio-culturali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile;
- crescita individuale dei partecipanti con lo sviluppo di autostima e di capacità di confronto, attraverso l'integrazione e l'interazione con la realtà territoriale;
- favorire l'acquisizione di competenze comunicative e relazionali utili a promuovere un atteggiamento empatico nel rapporto con le persone;

8 DESCRIZIONE DEL PROGETTO E TIPOLOGIA DELL'INTERVENTO CHE DEFINISCA IN MODO PUNTUALE LE ATTIVITÀ PREVISTE DAL PROGETTO CON PARTICOLARE RIFERIMENTO A QUELLE DEI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE NAZIONALE, NONCHÉ LE RISORSE UMANE DAL PUNTO DI VISTA SIA QUALITATIVO CHE QUANTITATIVO:

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

Obiettivo 1.1

Realizzazione di interventi congiunti per ottimizzare le azioni comunicative verso i cittadini

Azione 1.1.1

Pianificazione ed organizzazione della comunicazione interna tra U.O. URP e tra U.O. URP e altri servizi territoriali dei distretti sanitari

Attività 1.1.1.1

Organizzazione delle attività

L'attività consiste nella programmazione delle azioni relative all'individuazione e realizzazione di interventi congiunti per ottimizzare la circolazione delle informazioni dei servizi territoriali in ambito socio sanitario, erogati dalle U.O., da fornire successivamente al cittadino, in relazione al successivo obiettivo 2.1

Sarà formata ed organizzata l'equipe costituita da volontari, Dirigenti ed operatori delle 4 U.O. URP e dirigenti ed operatori delle U.O. dei seguenti servizi socio-sanitari de i distretti 25,27,30 e 33

- Unita' operativa "Assistenza sanitaria di base per l'urgenza e la specialistica"
- Unità Operativa "Materno Infantile"
- Unita' operativa "medicina legale ed invalidi civili"

- Unità operativa "assistenza tossicodipendenti"
- Unità operativa "salute mentale"
- Unità operativa "assistenza riabilitativa"
- Unità operativa "Assistenza Anziani e ADI"
- Unità operativa sovradistrettuale "Geriatrics"
- Unità operativa "Prevenzione collettiva"
- Unità operativa "sanità pubblica veterinaria"
- Unità Operativa "Servizio Adozioni e Affidi - Psicologia giuridica"
- Servizio Adolescenti

L'equipe discuterà sulle problematiche inerenti la comunicazione interna, individuando i punti di forza e di debolezza delle azioni svolte ad oggi ed individuando strumenti e metodologie per il miglioramento della circolazione delle informazioni e della qualità delle stesse.

Nelle azioni successive saranno descritte le attività che saranno svolte al fine di centralizzare le informazioni presso le U.O. URP che provvederanno all'acquisizione ed all'aggiornamento delle notizie successivamente elaborate per l'utente finale (il cittadino).

L'equipe si riunirà con cadenza bimestrale per una verifica dell'andamento delle attività, individuazione delle criticità e delle risoluzioni.

In questa attività sarà coinvolto anche il partner STR S.r.l. I dettagli sul contributo del partner vengono riportati al successivo box 24

Attività 1.1.1.2

Gestione della comunicazione interna tra U.O. URP

Sarà organizzata un'attività per la raccolta, l'elaborazione e l'aggiornamento delle informazioni tra le 4 U.O. URP dei distretti sanitari.

Attività svolte:

1. Circolazione e condivisione delle informazioni all'interno delle singole U.O. URP (riunioni, redazioni di verbali, condivisione dei documenti via e-mail, ecc.);
2. mappatura dei flussi comunicativi all'interno delle singole U.O. URP e delle U.O. degli altri servizi territoriali in ambito socio-sanitario
3. Riunioni di coordinamento tra dirigenti, operatori e volontari per l'analisi degli interventi, individuazione di criticità, metodologie e tecniche per il miglioramento dei servizi di comunicazione interna tra U.O. URP, U.O. URP ed U.O. degli altri servizi territoriali in ambito socio-sanitario, U.O. URP ed utente.
4. Individuazione e partecipazione a percorsi formativi di aggiornamento sulla gestione del servizio URP

In questa attività saranno coinvolti anche i partner Associazione Solidarci e STR S.r.l. I dettagli sul contributo dei partner vengono riportati al successivo box 24

Attività 1.1.1.3

Gestione della comunicazione tra U.O. URP e altri Servizi territoriali dei distretti sanitari

Sarà organizzata un'attività per la raccolta, l'elaborazione e l'aggiornamento delle informazioni relative alle U.O. dei servizi territoriali della ASL

Attività svolte:

Raccolta dati

Intervista con i responsabili dei diversi settori per raccogliere informazioni sui servizi offerti, su progetti attuati, comunicazioni interne, modifiche, cambiamenti logistici, orari ed attività.

Le interviste potranno essere effettuate attraverso contatto telefonico con i responsabili, ricezione e-mail, ricezione fax.

Elaborazione dati

I dati ottenuti dall'intervista saranno elaborati, suddivisi per settore d'intervento socio-assistenziale, per distretto, per U.O. territoriale

Aggiornamento delle informazioni

Si provvederà all'aggiornamento delle informazioni attraverso l'inserimento dei dati in data base ed attraverso l'affissione in bacheca.

In questa attività sarà coinvolto anche il partner STR S.r.l. . I dettagli sul contributo del partner vengono riportati al successivo box 24

Obiettivo 2.1

Favorire la comunicazione verso il cittadino per l'accesso ai servizi territoriali in ambito socio-sanitario

Azione 2.1.1

Pianificazione ed organizzazione di un piano di comunicazione ed orientamento al cittadino sul territorio

Attività 2.1.1.1

Gestione Sportelli Informativi U.O. URP

Le attività svolte attraverso gli sportelli informativi delle U.O. URP vengono realizzate al fine di facilitare l'utenza nell'accesso ai servizi territoriali offerti dalla ASL CASERTA in ambito socio-sanitario. Queste attività vengono definite in tre fasi : Accoglienza della domanda, decodifica della risposta, risoluzione.

Grazie alla preparazione del personale impiegato nelle attività ed alla preparazione dei volontari in SCN attraverso formazione specifica, che gestiranno le tre fasi sopradescritte, sarà possibile fornire all'utenza una risposta immediata alle singole richieste e poter procedere dopo un'attenta analisi della domanda, all'opportuno invio o laddove possibile, alla soluzione diretta del singolo caso.

Diversamente, attraverso il servizio informativo Call Center delle U.O. URP, l'utenza potrà ricevere informazioni sui servizi territoriali attraverso detto servizio, o ancora, sarà possibile svolgere le azioni di orientamento attraverso mezzi informatici (invio e-mail da parte dell'utenza, analisi della domanda, invio risposta)

Al fine di potenziare ulteriormente l'informazione riguardante i servizi offerti in ambito sanitario sul territorio Provinciale sarà preparata e diffusa sul territorio la Carta dei Servizi.

La distribuzione avverrà presso gli sportelli URP della ASL CASERTA 1

In questa attività sarà coinvolto anche il partner STR S.r.l. . I dettagli sul contributo del partner vengono riportati al successivo box 24

Attività 2.1.1.2

Accesso dell'utente presso i servizi ambulatoriali attraverso azioni di accompagnamento

Sostenere ed accompagnare l'utente nell'accesso ai servizi/prestazioni, mediando tra Azienda e cittadino per la risoluzione di eventuali incomprensioni e conflitti e affiancando chi ne ha bisogno per l'adempimento delle pratiche burocratiche, amministrative, legali. Soprattutto, il volontario affiancherà gli utenti più disagiati (anziani, disabili, cittadini immigrati) nel disbrigo della documentazione, per la prenotazione delle visite, per i rapporti con il personale di ruolo.

Nello specifico gli operatori valuteranno il grado di autonomia dell'utente e/o il particolare disagio che egli vive per cui si renderebbe necessario l'affiancamento per l'espletamento della pratica richiesta. Il volontario quindi, in caso di necessità, si occuperà dell'accompagnamento dell'utente presso gli uffici competenti per l'espletamento della richiesta.

Attività 2.1.1.3

Indagine di gradimento sui servizi socio-sanitari territoriali

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

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

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

Dati che saranno evidenziati attraverso i questionari:

Percentuale di utenza assistita in base alle diverse tipologie (minori, anziani, immigrati, disabili)

Età degli assistiti

Tipologia di servizi richiesti

Percentuale di soddisfazione

Disservizi riscontrati dall'utenza (tipologia e settore)

Segnalazioni su rischi strutturali ed ambientali riscontrati nei luoghi di accesso ai servizi richiesti

In questa attività sarà coinvolto anche il partner STR S.r.l. . I dettagli sul contributo del partner vengono riportati al successivo box 24

Attività 2.1.1.4

Analisi dei dati sull'efficacia/efficienza dei servizi socio-sanitari territoriali

I Dati raccolti attraverso lo svolgimento della precedente azione 2.1.1.3 saranno utilizzati per due finalità: migliorare la qualità dei servizi offerti, aggiornare i dati relativi all'utenza rispetto a quelli ottenuti nel precedente anno, utili per la realizzazione della "guida ai servizi" nella successiva annualità.

L'Azione sarà svolta con cadenza semestrale. Sarà organizzato un primo incontro tra operatori e volontari per analizzare i dati monitorati durante il precedente anno in relazione all'efficacia/efficienza dei servizi.

Durante l'anno saranno svolte le attività verso l'utenza secondo quanto stabilito, tenendo conto dei punti di forza e di debolezza dei servizi, analizzati ad inizio attività progettuali, e seguendo le tecniche e le metodologie individuate per la riduzione delle problematiche. Al sesto mese di attività l'equipe si riunirà per l'analisi dei dati raccolti, in riferimento al punto 2.1.1.3. Ciò permetterà di verificare l'andamento delle attività, attraverso il confronto con i dati ex ante, e di valutare e pianificare, a seconda dei risultati, azioni per rendere il servizio maggiormente efficiente.

La stessa analisi sarà effettuata a termine progetto al fine di verificare la qualità del servizio in un anno di attività e di procedere nell'organizzazione delle azioni per la successiva annualità.

In questa attività saranno coinvolti anche i partner Associazione Solidarci e STR S.r.l. . I dettagli sul contributo dei partner vengono riportati al successivo box 24

Cronogramma

Azioni	mesi											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Obiettivo 1.1 Realizzazione di interventi congiunti per ottimizzare le azioni comunicative verso i cittadini												
Azione 1.1.1 Pianificazione ed organizzazione della comunicazione interna tra U.O. URP e tra U.O. URP e altri servizi territoriali dei distretti sanitari												
Attività 1.1.1.1 Organizzazione delle attività	x		x		x		x		x		x	
Attività 1.1.1.2 Gestione della comunicazione interna tra U.O. URP	x	x	X	x	x	X	x	x	x	x	x	x
Attività 1.1.1.3 Gestione della comunicazione tra U.O. URP e altri Servizi territoriali dei distretti sanitari	x	X	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Obiettivo 2.1 Favorire la comunicazione verso il cittadino per l'accesso ai servizi territoriali in ambito socio-sanitario												
Azione 2.1.1 Pianificazione ed organizzazione di un piano di comunicazione ed orientamento al cittadino sul territorio												
Attività 2.1.1.1 Gestione Sportelli Informativi U.O. URP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 2.1.1.2 Accesso dell'utente presso i servizi ambulatoriali attraverso azioni di accompagnamento	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 2.1.1.3 Indagine di gradimento sui servizi socio-sanitari territoriali	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 2.1.1.4 Analisi dei dati sull'efficacia/efficienza dei servizi socio-sanitari territoriali	x					x						x
Azioni trasversali per il SCN												
Accoglienza dei volontari in SCN	x											
Formazione Generale	x	x	x	x	x	x						
Formazione Specifica	x	x	x									
Informazione e sensibilizzazione			x	x	x	x	x	x	x			
Inserimento dei volontari in SCN	x	x										
Monitoraggio				x	x				x	x		
Azioni trasversali: Durante tutto il periodo di servizio civile, dalla formazione generale, (box 29/34) a quella specifica, (box 35/41), al monitoraggio (box 21 e 42), verranno inserite anche altre attività che permetteranno ai partecipanti al progetto di sviluppare le competenze poi certificate attraverso l'Ente ASVI (box 28). I volontari del SCN saranno altresì coinvolti nelle azioni di diffusione e sensibilizzazione previste dal progetto (box 17). Il complesso di tutte le attività previste dal progetto aiuteranno infine i giovani a realizzare la finalità di "contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani" indicata all'articolo 1 della legge 64/2001 che ha istituito il Servizio Civile Nazionale.												

8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività

Totale figure professionali impiegate nel progetto:

- n.2 Operatori U.O. URP Distretto 25
- n.2 Operatori U.O. URP Distretto 27
- n.2 Operatori U.O. URP Distretto 30

n.2 Operatori U.O. URP Distretto 33

n.1 Dirigente U.O. URP distretto 25

n.1 Dirigente U.O. URP distretto 27

n.1 Dirigente U.O. URP distretto 30

n.1 Dirigente U.O. URP distretto 33

n. 2 sociologi di cui 1 messo a disposizione da Associazione Solidarci per lo svolgimento delle attività 1.1.1.2 e 2.1.1.4 , come da box 24

Nella successiva tabella è specificato il personale impiegato in ciascuna delle attività progettuali

Attività del progetto	Professionalità	Ruolo nell'attività	Numero
Attività 1.1.1.1 Organizzazione delle attività	Operatori U.O. URP distretto 25	Partecipazione alle riunioni dell'equipe di lavoro relative all'individuazione e realizzazione di interventi congiunti per ottimizzare la circolazione delle informazioni dei servizi territoriali in ambito socio sanitario, assunzioni compiti e mansioni pr lo svolgimento delle attività	2
	Operatori U.O. URP distretto 27	Partecipazione alle riunioni dell'equipe di lavoro relative all'individuazione e realizzazione di interventi congiunti per ottimizzare la circolazione delle informazioni dei servizi territoriali in ambito socio sanitario, assunzioni compiti e mansioni pr lo svolgimento delle attività	2
	Operatori U.O. URP distretto 30	Partecipazione alle riunioni dell'equipe di lavoro relative all'individuazione e realizzazione di interventi congiunti per ottimizzare la circolazione delle informazioni dei servizi territoriali in ambito socio sanitario, assunzioni compiti e mansioni pr lo svolgimento delle attività	2
	Operatori U.O. URP distretto 33	Partecipazione alle riunioni dell'equipe di lavoro relative all'individuazione e realizzazione di interventi congiunti per ottimizzare la circolazione delle informazioni dei servizi territoriali in ambito socio sanitario, assunzioni compiti e mansioni pr lo svolgimento delle attività	2
	Dirigente U.O. URP distretto 25	Conduzione e gestione delle riunioni dell'equipe di lavoro relative all'individuazione e realizzazione di interventi congiunti per ottimizzare la circolazione delle informazioni dei servizi territoriali in ambito socio sanitario, assegnazione compiti e mansioni per lo svolgimento delle attività	1
	Dirigente U.O. URP distretto 27	Conduzione e gestione delle riunioni dell'equipe di lavoro relative all'individuazione e realizzazione di interventi congiunti per ottimizzare la	1

		circolazione delle informazioni dei servizi territoriali in ambito socio sanitario, assegnazione compiti e mansioni per lo svolgimento delle attività	
	Dirigente U.O. URP distretto 30	Conduzione e gestione delle riunioni dell'equipe di lavoro relative all'individuazione e realizzazione di interventi congiunti per ottimizzare la circolazione delle informazioni dei servizi territoriali in ambito socio sanitario, assegnazione compiti e mansioni per lo svolgimento delle attività	1
	Dirigente U.O. URP distretto 33	Conduzione e gestione delle riunioni dell'equipe di lavoro relative all'individuazione e realizzazione di interventi congiunti per ottimizzare la circolazione delle informazioni dei servizi territoriali in ambito socio sanitario, assegnazione compiti e mansioni per lo svolgimento delle attività	1
<u>Attività 1.1.1.2</u> Gestione della comunicazione interna tra U.O. URP	Operatori U.O. URP distretto 25	<p>Circolazione e condivisione delle informazioni all'interno delle singole U.O. URP (riunioni, redazioni di verbali, condivisione dei documenti via e-mail, ecc.)</p> <p>Partecipazione a riunioni di coordinamento tra dirigenti, operatori e volontari per l'analisi degli interventi, individuazione di criticità, metodologie e tecniche per il miglioramento dei servizi di comunicazione interna tra U.O. URP, U.O. URP ed U.O. degli altri servizi territoriali in ambito socio-sanitario, U.O. URP ed utente.</p> <p>partecipazione a percorsi formativi di aggiornamento sulla gestione del servizio URP</p>	2
	Operatori U.O. URP distretto 27	<p>Circolazione e condivisione delle informazioni all'interno delle singole U.O. URP (riunioni, redazioni di verbali, condivisione dei documenti via e-mail, ecc.)</p> <p>Partecipazione a riunioni di coordinamento tra dirigenti, operatori e volontari per l'analisi degli interventi, individuazione di criticità, metodologie e tecniche per il miglioramento dei servizi di comunicazione interna tra U.O. URP, U.O. URP ed U.O. degli altri servizi territoriali in ambito socio-sanitario, U.O. URP ed utente.</p> <p>partecipazione a percorsi formativi di aggiornamento sulla gestione del servizio URP</p>	2

Operatori U.O. URP distretto 30	<p>Circolazione e condivisione delle informazioni all'interno delle singole U.O. URP (riunioni, redazioni di verbali, condivisione dei documenti via e-mail, ecc.)</p> <p>Partecipazione a riunioni di coordinamento tra dirigenti, operatori e volontari per l'analisi degli interventi, individuazione di criticità, metodologie e tecniche per il miglioramento dei servizi di comunicazione interna tra U.O. URP, U.O. URP ed U.O. degli altri servizi territoriali in ambito socio-sanitario, U.O. URP ed utente.</p> <p>partecipazione a percorsi formativi di aggiornamento sulla gestione del servizio URP</p>	2
Operatori U.O. URP distretto 33	<p>Circolazione e condivisione delle informazioni all'interno delle singole U.O. URP (riunioni, redazioni di verbali, condivisione dei documenti via e-mail, ecc.)</p> <p>Partecipazione a riunioni di coordinamento tra dirigenti, operatori e volontari per l'analisi degli interventi, individuazione di criticità, metodologie e tecniche per il miglioramento dei servizi di comunicazione interna tra U.O. URP, U.O. URP ed U.O. degli altri servizi territoriali in ambito socio-sanitario, U.O. URP ed utente.</p> <p>partecipazione a percorsi formativi di aggiornamento sulla gestione del servizio URP</p>	2
Dirigente U.O. URP distretto 25	<p>Supervisione delle attività di operatori e volontari</p> <p>partecipazione a percorsi formativi di aggiornamento sulla gestione del servizio URP</p>	1
Dirigente U.O. URP distretto 27	<p>Supervisione delle attività di operatori e volontari</p> <p>partecipazione a percorsi formativi di aggiornamento sulla gestione del servizio URP</p>	1
Dirigente U.O. URP distretto 30	<p>Supervisione delle attività di operatori e volontari</p> <p>partecipazione a percorsi formativi di aggiornamento sulla gestione del servizio URP</p>	1
Dirigente U.O. URP distretto 33	<p>Supervisione delle attività di operatori e volontari</p>	1

		partecipazione a percorsi formativi di aggiornamento sulla gestione del servizio URP	
	Sociologi	partecipazione a percorsi formativi di aggiornamento sulla gestione del servizio URP	2
<u>Attività 1.1.1.3</u> Gestione della comunicazione tra U.O. URP e altri servizi territoriali dei distretti sanitari	Operatori U.O. URP distretto 25	Elaborazione dati ottenuti dalle interviste Suddivisione dati per settore d'intervento socio-assistenziale, per distretto, per U.O. territoriale aggiornamento delle informazioni attraverso l'inserimento dei dati in data base ed attraverso l'affissione in bacheca.	2
	Operatori U.O. URP distretto 27	Elaborazione dati ottenuti dalle interviste Suddivisione dati per settore d'intervento socio-assistenziale, per distretto, per U.O. territoriale aggiornamento delle informazioni attraverso l'inserimento dei dati in data base ed attraverso l'affissione in bacheca.	2
	Operatori U.O. URP distretto 30	Elaborazione dati ottenuti dalle interviste Suddivisione dati per settore d'intervento socio-assistenziale, per distretto, per U.O. territoriale aggiornamento delle informazioni attraverso l'inserimento dei dati in data base ed attraverso l'affissione in bacheca.	2
	Operatori U.O. URP distretto 33	Elaborazione dati ottenuti dalle interviste Suddivisione dati per settore d'intervento socio-assistenziale, per distretto, per U.O. territoriale aggiornamento delle informazioni attraverso l'inserimento dei dati in data base ed attraverso l'affissione in bacheca.	2
<u>Attività 2.1.1.1</u> Gestione Sportelli Informativi U.O. URP	Operatori U.O. URP distretto 25	Accoglienza utenti, accettazione richieste, decodifica della risposta, orientamento utente presso i servizi richiesti Somministrazione informazioni all'utenza attraverso il Call Center del	2

		servizio urp	
	Operatori U.O. URP distretto 27	Accoglienza utenti, accettazione richieste, decodifica della risposta, orientamento utente presso i servizi richiesti Somministrazione informazioni all'utenza attraverso il Call Center del servizio urp	2
	Operatori U.O. URP distretto 30	Accoglienza utenti, accettazione richieste, decodifica della risposta, orientamento utente presso i servizi richiesti Somministrazione informazioni all'utenza attraverso il Call Center del servizio urp	2
	Operatori U.O. URP distretto 33	Accoglienza utenti, accettazione richieste, decodifica della risposta, orientamento utente presso i servizi richiesti Somministrazione informazioni all'utenza attraverso il Call Center del servizio urp	2
<u>Attività 2.1.1.2</u> Accesso dell'utente presso i servizi ambulatoriali attraverso azioni di accompagnamento	Operatori U.O. URP distretto 25	Valutazione del grado di autonomia dell'utente Accettazione richiesta di accompagnamento dell'utente presso i servizi richiesti	2
	Operatori U.O. URP distretto 27	Valutazione del grado di autonomia dell'utente Accettazione richiesta di accompagnamento dell'utente presso i servizi richiesti	2
	Operatori U.O. URP distretto 30	Valutazione del grado di autonomia dell'utente Accettazione richiesta di accompagnamento dell'utente presso i servizi richiesti	2
	Operatori U.O. URP distretto 33	Valutazione del grado di autonomia dell'utente Accettazione richiesta di accompagnamento dell'utente presso i servizi richiesti	2
<u>Attività 2.1.1.3</u> Indagine di gradimento sui servizi socio-sanitari	Operatori U.O. URP distretto 25	Somministrazione all'utenza del questionario di gradimento sui servizi di cui hanno usufruito	2

territoriali	Operatori U.O. URP distretto 27	Somministrazione all'utenza del questionario di gradimento sui servizi di cui hanno usufruito	2
	Operatori U.O. URP distretto 30	Somministrazione all'utenza del questionario di gradimento sui servizi di cui hanno usufruito	2
	Operatori U.O. URP distretto 33	Somministrazione all'utenza del questionario di gradimento sui servizi di cui hanno usufruito	2
<u>Attività 2.1.1.4</u> Analisi dei dati sull'efficacia/efficienza dei servizi socio-sanitari territoriali	Operatori U.O. URP distretto 25	Analisi dei dati monitorati durante il precedente anno di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza Analisi dei dati monitorati durante i primi 6 mesi di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza Analisi dei punti di forza e di debolezza evidenziati Pianificazione strategie d'intervento per il miglioramento dei servizi offerti all'utenza Analisi dei dati monitorati durante i 12 mesi di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza Analisi dei punti di forza e di debolezza evidenziati Pianificazione strategie d'intervento per il miglioramento dei servizi offerti all'utenza	2
	Operatori U.O. URP distretto 27	Analisi dei dati monitorati durante il precedente anno di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza Analisi dei dati monitorati durante i primi 6 mesi di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza Analisi dei punti di forza e di debolezza evidenziati Pianificazione strategie d'intervento per il miglioramento dei servizi offerti all'utenza Analisi dei dati monitorati durante i 12 mesi di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza Analisi dei punti di forza e di debolezza	2

	evidenziati Pianificazione strategie d'intervento per il miglioramento dei servizi offerti all'utenza	
Operatori U.O. URP distretto 30	<p>Analisi dei dati monitorati durante il precedente anno di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p> <p>Analisi dei dati monitorati durante i primi 6 mesi di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p> <p>Analisi dei punti di forza e di debolezza evidenziati</p> <p>Pianificazione strategie d'intervento per il miglioramento dei servizi offerti all'utenza</p> <p>Analisi dei dati monitorati durante i 12 mesi di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p> <p>Analisi dei punti di forza e di debolezza evidenziati</p> <p>Pianificazione strategie d'intervento per il miglioramento dei servizi offerti all'utenza</p>	2
Operatori U.O. URP distretto 33	<p>Analisi dei dati monitorati durante il precedente anno di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p> <p>Analisi dei dati monitorati durante i primi 6 mesi di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p> <p>Analisi dei punti di forza e di debolezza evidenziati</p> <p>Pianificazione strategie d'intervento per il miglioramento dei servizi offerti all'utenza</p> <p>Analisi dei dati monitorati durante i 12 mesi di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p> <p>Analisi dei punti di forza e di debolezza evidenziati</p> <p>Pianificazione strategie d'intervento per il miglioramento dei servizi offerti all'utenza</p>	2
Dirigente U.O. URP	Analisi dei dati monitorati durante il	1

	<p>distretto 25</p>	<p>precedente anno di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p> <p>Analisi dei dati monitorati durante i primi 6 mesi di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p> <p>Analisi dei punti di forza e di debolezza evidenziati</p> <p>Pianificazione strategie d'intervento per il miglioramento dei servizi offerti all'utenza</p> <p>Analisi dei dati monitorati durante i 12 mesi di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p> <p>Analisi dei punti di forza e di debolezza evidenziati</p> <p>Pianificazione strategie d'intervento per il miglioramento dei servizi offerti all'utenza</p>	
	<p>Dirigente U.O. URP distretto 27</p>	<p>Analisi dei dati monitorati durante il precedente anno di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p> <p>Analisi dei dati monitorati durante i primi 6 mesi di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p> <p>Analisi dei punti di forza e di debolezza evidenziati</p> <p>Pianificazione strategie d'intervento per il miglioramento dei servizi offerti all'utenza</p> <p>Analisi dei dati monitorati durante i 12 mesi di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p> <p>Analisi dei punti di forza e di debolezza evidenziati</p> <p>Pianificazione strategie d'intervento per il miglioramento dei servizi offerti all'utenza</p>	<p>1</p>
	<p>Dirigente U.O. URP distretto 30</p>	<p>Analisi dei dati monitorati durante il precedente anno di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p> <p>Analisi dei dati monitorati durante i primi 6 mesi di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p> <p>Analisi dei punti di forza e di debolezza evidenziati</p>	<p>1</p>

		<p>Pianificazione strategie d'intervento per il miglioramento dei servizi offerti all'utenza</p> <p>Analisi dei dati monitorati durante i 12 mesi di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p> <p>Analisi dei punti di forza e di debolezza evidenziati</p> <p>Pianificazione strategie d'intervento per il miglioramento dei servizi offerti all'utenza</p>	
	<p>Dirigente U.O. URP distretto 33</p>	<p>Analisi dei dati monitorati durante il precedente anno di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p> <p>Analisi dei dati monitorati durante i primi 6 mesi di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p> <p>Analisi dei punti di forza e di debolezza evidenziati</p> <p>Pianificazione strategie d'intervento per il miglioramento dei servizi offerti all'utenza</p> <p>Analisi dei dati monitorati durante i 12 mesi di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p> <p>Analisi dei punti di forza e di debolezza evidenziati</p> <p>Pianificazione strategie d'intervento per il miglioramento dei servizi offerti all'utenza</p>	<p>1</p>
	<p>Sociologi</p>	<p>Analisi statistica dei dati monitorati durante il precedente anno di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p> <p>Analisi statistica dei dati monitorati durante i primi 6 mesi di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p> <p>Analisi statistica dei dati monitorati durante i 12 mesi di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p>	<p>2</p>

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

In relazione alle azioni descritte nel precedente punto 8.1 i volontari in SCN saranno impegnati nelle seguenti attività con il ruolo descritto:

Azioni	Attività	Ruolo
1.1.1 Pianificazione ed organizzazione della comunicazione interna tra U.O. URP e tra U.O. URP e altri servizi territoriali dei distretti sanitari	1.1.1.1 Organizzazione delle attività	Partecipazione alle riunioni dell'equipe di lavoro relative all'individuazione e realizzazione di interventi congiunti per ottimizzare la circolazione delle informazioni dei servizi territoriali in ambito socio sanitario, assunzione compiti e mansioni per lo svolgimento delle attività
1.1.1 Pianificazione ed organizzazione della comunicazione interna tra U.O. URP e tra U.O. URP e altri servizi territoriali dei distretti sanitari	1.1.1.2 Gestione della comunicazione interna tra U.O. URP	mappatura dei flussi comunicativi all'interno delle singole U.O. URP e delle U.O. degli altri servizi territoriali in ambito socio-sanitario , Partecipazione a riunioni di coordinamento tra dirigenti, operatori e volontari per l'analisi degli interventi, individuazione di criticità, metodologie e tecniche per il miglioramento dei servizi di comunicazione interna tra U.O. URP, U.O. URP ed U.O. degli altri servizi territoriali in ambito socio-sanitario, U.O. URP ed utente., partecipazione a percorsi formativi di aggiornamento sulla gestione del servizio URP
1.1.1 Pianificazione ed organizzazione della comunicazione interna tra U.O. URP e tra U.O. URP e altri servizi territoriali dei distretti sanitari	1.1.1.3 Gestione della comunicazione tra U.O. URP e altri Servizi territoriali dei distretti sanitari	Intervista con i responsabili dei diversi settori per raccogliere informazioni sui servizi offerti, su progetti attuati, comunicazioni interne, modifiche, cambiamenti logistici, orari ed attività. Le interviste potranno essere effettuate attraverso contatto telefonico con i responsabili, ricezione e-mail, ricezione fax. aggiornamento delle informazioni attraverso l'inserimento dei dati in data base ed attraverso l'affissione in bacheca.
2.1.1 Pianificazione ed organizzazione di un piano di comunicazione ed orientamento al cittadino sul territorio	2.1.1.1 Gestione Sportelli Informativi U.O. URP	Accoglienza utenti, accettazione richieste, decodifica della risposta, orientamento utente presso i servizi richiesti. orientamento utenza attraverso strumenti informatici (invio e-mail da parte dell'utenza, analisi della domanda, invio risposta) Diffusione carta dei servizi ASL CASERTA

<p>2.1.1 2Pianificazione ed organizzazione di un piano di comunicazione ed orientamento al cittadino sul territorio</p>	<p>2.1.1.2 Accesso dell'utente presso i servizi ambulatoriali attraverso azioni di accompagnamento</p>	<p>Accompagnamento degli utenti in difficoltà presso i servizi/prestazioni richieste</p>
<p>2.1.1 3Pianificazione ed organizzazione di un piano di comunicazione ed orientamento al cittadino sul territorio</p>	<p>2.1.1.3 Indagine di gradimento sui servizi socio-sanitari territoriali</p>	<p>Somministrazione all'utenza del questionario di gradimento sui servizi di cui hanno usufruito</p>
<p>2.1.1 4Pianificazione ed organizzazione di un piano di comunicazione ed orientamento al cittadino sul territorio</p>	<p>2.1.1.4 Analisi dei dati sull'efficacia/efficienza dei servizi socio-sanitari territoriali</p>	<p>Analisi dei dati monitorati durante il precedente anno di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p> <p>Analisi dei dati monitorati durante i primi 6 mesi di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p> <p>Analisi dei dati monitorati durante i 12 mesi di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p>

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

- formazione ai valori dell'impegno civico, della pace e della nonviolenza dando attuazione alle linee guida della formazione generale al SCN e al Manifesto ASC 2007;
- apprendimento delle modalità e degli strumenti del lavoro di gruppo finalizzato alla acquisizione di capacità pratiche e di lettura della realtà, capacità necessarie alla realizzazione delle attività del progetto e successivamente all'inserimento attivo nel mondo del lavoro;
- partecipazione alle attività di promozione e sensibilizzazione al servizio civile nazionale di cui al successivo box 17.

9) *NUMERO DEI VOLONTARI DA IMPIEGARE NEL PROGETTO:*

12

10) *NUMERO POSTI CON VITTO E ALLOGGIO:*

0

11) *NUMERO POSTI SENZA VITTO E ALLOGGIO:*

12

12) *NUMERO POSTI CON SOLO VITTO:*

0

13) *NUMERO ORE DI SERVIZIO SETTIMANALI DEI VOLONTARI, OVVERO MONTE ORE ANNUO:*

1400 ore inclusa formazione, ore settimanali obbligatorie almeno 12

14) GIORNI DI SERVIZIO A SETTIMANA DEI VOLONTARI (MINIMO 5, MASSIMO 6):

5

15) EVENTUALI PARTICOLARI OBBLIGHI DEI VOLONTARI DURANTE IL PERIODO DI SERVIZIO:

Le giornate di formazione potrebbero essere svolte anche nella giornate del sabato.
disponibilita' a missioni esterne, flessibilita' oraria, disponibilita' ad impegno nei giorni festivi

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

16) SEDE/I DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO, OPERATORI LOCALI DI PROGETTO E RESPONSABILI LOCALI DI ENTE ACCREDITATO:

Allegato 01

17) EVENTUALI ATTIVITÀ DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE DEL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE:

Complessivamente, le/i volontarie/i del SCN saranno impegnati nelle azioni di diffusione del Servizio Civile per un minimo di 25 ore ciascuno, come di seguito articolato.

I volontari del SCN partecipanti al progetto, nell'ambito del monte ore annuo, saranno direttamente coinvolti nelle attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale che l'Ente intende attuare almeno tramite incontri presso:

- associazioni, precipuamente giovanili con cui la sede Arci Servizio Civile locale organizza attività di informazione e promozione
- luoghi, formali ed informali, di incontro per i giovani (scuole, università, centri aggregativi, etc.) con cui la sede di attuazione intrattiene rapporti nell'ambito della propria attività istituzionale.

Verranno programmati un minimo di 3 incontri di 3 ore cadauno, durante i quali i volontari in SCN potranno fornire informazioni sul Servizio Civile Nazionale, grazie alle conoscenze acquisite durante la formazione generale.

Inoltre un giorno al mese, nei 6 mesi centrali del progetto, presso la sede di attuazione o presso la sede locale di Arci Servizio Civile, i volontari in SCN saranno direttamente coinvolti nell'attività degli sportelli informativi sul servizio civile, propri delle nostre associazioni Arci Servizio Civile, che da anni forniscono informazioni e promuovono il SCN nel territorio, per complessive 16 ore.

Le azioni sopra descritte tendono a collegare il progetto stesso alla comunità locale dove i volontari del SCN prestano servizio, portando alla luce (tramite la loro testimonianza diretta) le positive ricadute del progetto nel contesto in cui esso interviene.

L'azione informativa, di promozione e sensibilizzazione viene intesa quale attività continuativa che tende a coinvolgere attivamente i volontari in SCN e si esplica in 3 differenti fasi:

- informazione sulle opportunità di servizio civile (da effettuare ex ante, precipuamente nel periodo di vigenza del bando tramite le sotto indicate modalità di comunicazione sociale)
- sensibilizzazione alla pratica del SCN (effettuata in itinere, con i succitati interventi presso i "luoghi aggregativi" e coinvolgendo in modo attivo i giovani tramite le associazioni suddette)
- diffusione dei risultati del progetto (da effettuare ex post, anche grazie alla partecipazione dei giovani in SCN alle attività promozionali dell'associazione)

Comunicazione sociale: il testo del progetto e le modalità di partecipazione verranno pubblicati sul sito internet dell'ente per l'intera durata del bando (www.arciserviziocivile.it). Verrà diffuso materiale informativo presso le sedi di attuazione di Arci Servizio Civile interessate, con particolare attenzione agli sportelli informativi che le nostre sedi di assegnazione organizzano nel proprio territorio. La sede locale di Arci Servizio Civile curerà la possibile diffusione del progetto sui media locali, regionali e nazionali presenti nel proprio territorio.

18) CRITERI E MODALITÀ DI SELEZIONE DEI VOLONTARI:

Ricorso a sistema selezione depositato presso il Dipartimento della Gioventù e del SCN descritto nel modello:

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

19) RICORSO A SISTEMI DI SELEZIONE VERIFICATI IN SEDE DI ACCREDITAMENTO (EVENTUALE INDICAZIONE DELL'ENTE DI 1^ CLASSE DAL QUALE È STATO ACQUISITO IL SERVIZIO):

Si

20) PIANO DI MONITORAGGIO INTERNO PER LA VALUTAZIONE DELL'ANDAMENTO DELLE ATTIVITÀ DEL PROGETTO:

Ricorso al sistema di monitoraggio e valutazione, depositato presso il Dipartimento della Gioventù e del SCN descritto nel modello:

- Mod. S/MON: Sistema di monitoraggio e valutazione

21) RICORSO A SISTEMI DI MONITORAGGIO VERIFICATI IN SEDE DI ACCREDITAMENTO (EVENTUALE INDICAZIONE DELL'ENTE DI 1^ CLASSE DAL QUALE È STATO ACQUISITO IL SERVIZIO):

Si

22) EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI AI CANDIDATI PER LA PARTECIPAZIONE AL PROGETTO OLTRE QUELLI RICHIESTI DALLA LEGGE 6 MARZO 2001, N. 64:

I candidati dovranno predisporre, come indicato negli allegati alla domanda di partecipazione, il proprio curriculum vitae, con formati standardizzati tipo Modello europeo di Curriculum Vitae, evidenziando in esso eventuali pregresse esperienze nel settore.

(<http://europass.cedefop.europa.eu>)

23) EVENTUALI RISORSE FINANZIARIE AGGIUNTIVE DESTINATE IN MODO SPECIFICO ALLA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO:

- | | |
|---|----------|
| - Personale specifico coinvolto nel progetto e non attinente all'accREDITamento (box 8.2) | € 10.000 |
| - Sedi ed attrezzature specifiche (box 25) | € 8.000 |
| - Utenze dedicate | € 3.000 |
| - Materiali informativi | € 8.000 |
| - Pubblicizzazione SCN (box 17) | € 500 |
| - Formazione specifica-Docenti | € 0 |
| - Formazione specifica-Materiali | € 200 |
| - Spese viaggio | € 4.000 |
| - Materiale di consumo finalizzati al progetto | € 4.000 |
| - Altro (carburante automezzi) | € 1.000 |

TOTALE € 37.700

24) EVENTUALI RETI A SOSTEGNO DEL PROGETTO (COPROMOTORI E/O PARTNERS):

Nominativo Copromotori e/o Partner	Tipologia (no profit, profit, università)	Attività Sostenute (in riferimento al punto 8.1)
Associazione Solidarci - Codice fiscale 93045010613	<i>No profit</i>	L'Associazione partecipa al progetto in qualità di partner mettendo a disposizione n. 1 sociologo (dei 2 previsti nel progetto) che svolgerà insieme ai

		<p>volontari ed altri operatori le seguenti attività in riferimento alle attività 1.1.1.2 e 2.1.1.4</p> <p><u>Attività 1.1.1.2</u> partecipazione a percorsi formativi di aggiornamento sulla gestione del servizio URP</p> <p><u>Attività 2.1.1.4</u> Analisi statistica dei dati monitorati durante il precedente anno di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p> <p>Analisi statistica dei dati monitorati durante i primi 6 mesi di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p> <p>Analisi statistica dei dati monitorati durante i 12 mesi di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza</p>
<p>STR S.r.l. P.Iva 03754191215</p>	<p><i>Profit</i></p>	<p>La Società STR Srl parteciperà al progetto in qualità di partner fornendo materiale da cancelleria , quale risorsa per lo svolgimento delle attività progettuali 1.1.1.1,1.1.1.2,1.1.1.3,2.1.1.1,2.1.1.3,2.1.1.1.4</p>

25) RISORSE TECNICHE E STRUMENTALI NECESSARIE PER L'ATTUAZIONE DEL PROGETTO:

I volontari in SCN saranno integrati nei processi della quotidiana attività istituzionale dell'ente, ed avranno a disposizione tutti gli impianti tecnologici e logistici presenti nelle sedi di attuazione. In coerenza con gli obiettivi (box 7) e le modalità di attuazione (box 8) del progetto, si indicano di seguito le risorse tecniche e strumentali ritenute necessarie ed adeguate per l'attuazione del progetto e fornite dal soggetto attuatore:

Totale delle risorse tecniche e strumentali necessarie per lo svolgimento delle attività:

4 stanze
 30 sedie
 12 scrivanie
 4 stanze per riunioni attrezzate con 80 sedie e 4 tavoli grandi per riunioni
 12 personal computer
 12 stampanti
 4 fotocopiatrici
 4 linea telefonica/internet/fax
 n.q. cancelleria fornita dal partner STR Srl per lo svolgimento delle attività .1.1.1,1.1.1.2,1.1.1.3,2.1.1.1,2.1.1.3,2.1.1.1.4 come da box24
 20000 copie carta dei servizi
 4 automezzi

n.b. le attività saranno svolte in piu' giorni settimanali e piu' fasce orarie giornaliere, pertanto lo svolgimento delle stesse avverrà tenendo conto delle risorse tecniche e strumentali messe a disposizione del progetto

Nella successiva tabella sono specificate le risorse tecniche strumentali per ciascuna attività progettuale e relativa adeguatezza

Obiettivo 1.1: Realizzazione di interventi congiunti per ottimizzare le azioni comunicative verso i cittadini				
Attività: 1.1.1.1 Organizzazione delle attività				
Risorsa 1	4 stanze per riunioni attrezzate con 80 sedie e 4 tavoli grandi per riunioni	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Ospitare l'equipe di lavoro costituita da operatori e volontari impiegati nel progetto per gli incontri relativi all'organizzazione delle attività per ottimizzare la circolazione interna delle informazioni	
Risorsa 2	n.q. cancelleria		prendere annotazioni sulle riunioni di equipe, stesura bozza del verbale sugli incontri	
Attività: 1.1.1.2 Gestione della comunicazione interna tra U.O. URP				
Risorsa 1	N. 4 stanza attrezzata con 30 sedie e 12 scrivanie	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Ospitare operatori e volontari nello svolgimento dell'attività di gestione della comunicazione interna tra URP	
Risorsa 2	4 stanze per riunioni attrezzate con 80 sedie e 4 tavoli grandi per riunioni		ospitare operatori, volontari e dirigenti per i percorsi formativi e per le riunioni di coordinamento	
Risorsa 3	n. 12 personal computer		redazione documentazione relativa alla comunicazione interna, redazione verbale riunioni, redazione mappatura flussi comunicativi	
Risorsa 4	n. 12 stampanti		Stampa documentazione relativa alla comunicazione interna, verbale riunioni, mappatura flussi comunicativi	
Risorsa 5	n. 4 fotocopiatrici		Fotocopiare relativa alla comunicazione interna, verbale riunioni, mappatura flussi comunicativi	
Risorsa 6	n.q. cancelleria		compilazione modulistica e documenti, stampa modulistica e documenti	
Risorsa 7	4 linea telefonica/internet/fax		invio e ricezione documentazione tra URP attraverso contatto telefonico /e-mail	
Attività: 1.1.1.3 Gestione della comunicazione tra U.O. URP e altri Servizi territoriali dei distretti sanitari				
Risorsa 1	N. 4 stanza attrezzata con 30 sedie e 12 scrivanie	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Ospitare operatori e volontari nello svolgimento dell'attività di gestione della comunicazione tra URP e altri servizi territoriali dei distretti sanitari	
Risorsa 2	n. 12 personal computer		redazione documento per elaborazione dati sulle informazioni reperite attraverso le interviste con i responsabili dei diversi settori sui servizi offerti, su progetti attuati, comunicazioni interne, modifiche, cambiamenti logistici, orari ed attività.	

				Aggiornamento data base sui dati sopraccitati
	Risorsa 3	n. 12 stampanti		Stampa documentazione prodotta
	Risorsa 4	n. 4 fotocopiatrici		Fotocopiare documentazione prodotta
	Risorsa 5	n.q.cancelleria		compilazione modulistica e documenti
	Risorsa 6	4 linea telefonica/internet/fax		Intervista con i responsabili dei diversi settori per raccogliere informazioni sui servizi offerti, su progetti attuati, comunicazioni interne, modifiche,cambiamenti logistici, orari ed attività attraverso telefono ed e mail

Obiettivo 2.1: Favorire la comunicazione verso il cittadino per l'accesso ai servizi territoriali in ambito socio-sanitario

Attività: 2.1.1.1 Gestione Sportelli Informativi U.O. URP				
	Risorsa 1	N. 4 stanza attrezzata con 30 sedie e 12 scrivanie	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Ospitare operatori e volontari nello svolgimento dell'attività di gestione degli sportelli informativi URP, accoglienza utenti per somministrazione informazioni sui servizi richiesti e somministrazione Carta dei Servizi
	Risorsa 2	n. 12 personal computer		redazione e mail di risposta all'utenza, realizzazione carta dei servizi, redazione documentazione degli sportelli
	Risorsa 3	n. 12 stampanti		Stampa documentazione prodotta
	Risorsa 4	n. 4 fotocopiatrici		Fotocopiare documentazione prodotta
	Risorsa 5	cancelleria		compilazione modulistica e documenti
	Risorsa 6	4 linea telefonica/internet/fax		Gestione servizio informativo attraverso Call Center,invio e-mail utenti
	Risorsa 7	n. 20000 copie carta dei servizi		Promuovere i Servizi della Asl e fornire informazioni dettagliati all'utenza su tali servizi
Attività: 2.1.1.2 Accesso dell'utente presso i servizi ambulatoriali attraverso azioni di accompagnamento				
	Risorsa 1	N. 4 stanza attrezzata con 30 sedie e 12 scrivanie	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Accoglienza utenti per colloquio di valutazione su grado di disagio/autonomia per il raggiungimento dei luoghi di erogazione dei servizi sanitari richiesti
	Risorsa 2	n. 4 automezzi		Accompagnamento utenti presso i servizi richiesti per l'adempimento delle pratiche

Attività: 2.1.1.3 Indagine di gradimento sui servizi socio-sanitari territoriali			
Risorsa 1	N. 4 stanza attrezzata con 30 sedie e 12 scrivanie	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Ospitare operatori e volontari nello svolgimento dell'attività di redazione , somministrazione ed acquisizione questionari di gradimento
Risorsa 2	n. 12 personal computer		redazione questionari di gradimento
Risorsa 3	n. 12 stampanti		Stampa documentazione
Risorsa 4	n. 4 fotocopiatrici		Fotocopiare documentazione
Risorsa 5	n.q. cancelleria		compilazione questionari di gradimento
Attività: 2.1.1.4 Analisi dei dati sull'efficacia/efficienza dei servizi socio-sanitari territoriali			
Risorsa 1	4 stanze per riunioni attrezzate con 80 sedie e 4 tavoli grandi per riunioni	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Ospitare operatori e volontari per le riunioni sull'analisi efficacia/efficienza servizi
Risorsa 2	n. 12 personal computer		redazione documentazione riepilogativa su analisi dei dati
Risorsa 3	n. 12 stampanti		Stampa documentazione riepilogativa su analisi dei dati
Risorsa 4	n. 4 fotocopiatrici		Fotocopiare documentazione riepilogativa su analisi dei dati

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *EVENTUALI CREDITI FORMATIVI RICONOSCIUTI:*

27) *EVENTUALI TIROCINI RICONOSCIUTI:*

28) *COMPETENZE E PROFESSIONALITÀ ACQUISIBILI DAI VOLONTARI DURANTE L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO, CERTIFICABILI E VALIDI AI FINI DEL CURRICULUM VITAE:*

La messa in trasparenza e validazione delle competenze per i giovani partecipanti al progetto verrà rilasciata, su richiesta degli interessati, da ASVI - School for Management S.r.l. (P. Iva 10587661009).

La funzione di messa in trasparenza e validazione delle competenze si riferisce a quelle acquisite nelle materie oggetto della formazione generale al SCN e nell'ambito delle modalità di lavoro di gruppo, in particolare per quanto riferito alle capacità di programmare le attività, attuarle e rendicontarle. Inoltre, sempre con accesso volontario, sarà disponibile nella piattaforma FAD un modulo di bilancio delle competenze.

FORMAZIONE GENERALE DEI VOLONTARI

29) *SEDE DI REALIZZAZIONE:*

La formazione sarà erogata presso la sede locale dell'ente accreditato indicata al punto 1 del presente progetto. Eventuali variazioni dell'indirizzo saranno comunicate tempestivamente

30) *MODALITÀ DI ATTUAZIONE:*

In proprio presso l'ente con formatori dello staff nazionale con mobilità sull'intero territorio nazionale con esperienza pluriennale dichiarata all'atto dell'accREDITAMENTO attraverso i modelli:

- Mod. FORM
- Mod. S/FORM

31) RICORSO A SISTEMI DI FORMAZIONE VERIFICATI IN SEDE DI ACCREDITAMENTO ED EVENTUALE INDICAZIONE DELL'ENTE DI 1^ CLASSE DAL QUALE È STATO ACQUISITO IL SERVIZIO:

Si

32) TECNICHE E METODOLOGIE DI REALIZZAZIONE PREVISTE:

I corsi di formazione tenuti dalla nostra associazione prevedono:

- lezioni frontali - LF (lezioni formali con metodo espositivo, proiezione di video, proiezione e discussione di power point, letture di materiali, lezioni interattive con coinvolgimento diretto dei partecipanti tramite metodo interrogativo...). La lezione frontale è utilizzata per non meno del 30% del monte ore complessivo di formazione in aula. Nelle giornate di formazione con prevalente metodologia di lezione frontale si possono prevedere sino a 28 partecipanti in aula.
- dinamiche non formali – DNF- (giochi di ruolo, di cooperazione, di simulazione, di socializzazione e di valutazione, training, lavori di gruppo, ricerche ed elaborazioni progettuali). Le dinamiche non formali sono utilizzate per non meno del 40% del monte ore complessivo di formazione in aula. Nelle giornate di formazione con prevalente metodologia non formale si possono prevedere sino a 25 partecipanti in aula.
- formazione a distanza - F.A.D. - (Il percorso consiste in moduli conclusi da un apposito test di verifica, allocati su piattaforma e-learning dedicata, con contenuti video, audio, forum e simili, letture, dispense, strumenti collaborativi).

33) CONTENUTI DELLA FORMAZIONE:

La formazione dei volontari ha come obiettivi il raggiungimento delle finalità di cui all'art. 1 della legge 64/2001: la formazione civica, sociale culturale e professionale dei volontari.

Essa intende fornire ai partecipanti strumenti idonei all'interpretazione dei fenomeni storici e sociali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile. Attraverso i corsi di formazione si intende altresì fornire ai volontari competenze operative di gestione di attività in ambito no-profit.

I contenuti della formazione generale, in coerenza con le "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale", (Decreto 160/2013 del Dipartimento Gioventù e SCN del 13/07/2013) prevedono:

1 "Valori e identità del SCN"

- a. L'identità del gruppo in formazione e patto formativo
- b. Dall'obiezione di coscienza al SCN
- c. Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e nonviolenta
- d. La normativa vigente e la Carta di impegno etico

2 "La cittadinanza attiva"

- a. La formazione civica
- b. Le forme di cittadinanza
- c. La protezione civile
- d. La rappresentanza dei volontari nel servizio civile

3 "Il giovane volontario nel sistema del servizio civile"

- a. Presentazione dell'ente accreditato Arci Servizio Civile, finalità, struttura, soci, settori di intervento
- b. Il lavoro per progetti
- c. L'organizzazione del servizio civile e le sue figure
- d. Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale
- e. Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti

34) DURATA:

La durata complessiva della formazione generale è di 42 ore. Ai fini della rendicontazione, verranno tenute 32 ore di formazione in aula attraverso metodologie frontali e dinamiche non formali e ulteriori 10 ore attraverso formazione a distanza (FAD). In base alle disposizioni del Decreto 160 del 19/07/2013 “Linee guida per la formazione generale dei giovani in SCN” questo ente erogherà l'intero monte ore di formazione generale entro e non oltre il 180° giorno dall'avvio del progetto. La Formazione generale è parte integrante dei progetti ed è conteggiata a tutti gli effetti ai fini del monte ore.

FORMAZIONE SPECIFICA (RELATIVA AL SINGOLO PROGETTO) DEI VOLONTARI

35) SEDE DI REALIZZAZIONE:

Presso sedi di attuazione di cui al punto 16.

36) MODALITÀ DI ATTUAZIONE:

In proprio presso l'ente, condotta dai formatori dell'Ente

37) NOMINATIVO/I E DATI ANAGRAFICI DEL/I FORMATORE/I:

Formatore A:

cognome e nome: Carnevale Tiziana

nato il: 07/10/1954

luogo di nascita: Caserta

38) COMPETENZE SPECIFICHE DEL/I FORMATORE/I:

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

Formatore A:

Titolo di Studio: Laurea in Sociologia- Qualifica professionale come esperto in psicologia delle relazioni interpersonali e del lavoro, Formazione per “addetto all'ufficio relazioni con il pubblico”

Ruolo ricoperto: Responsabile servizio Aziendale Relazioni con il Pubblico

Esperienza nel settore:

- Corso operatori della carta dei servizi e dell'URP
- Esperienza di 14 anni come Responsabile servizio Aziendale “Relazioni con il pubblico” della ASL CE 1
- Esperienza biennale come Olp per i volontari in Servizio Civile Nazionale impegnati nei progetti URP della ASL Caserta

Competenze nel settore: Competenze della gestione ed organizzazione Servizi Urp all'interno della ASL Caserta 1

39) TECNICHE E METODOLOGIE DI REALIZZAZIONE PREVISTE:

Per conseguire gli obiettivi formativi verranno privilegiate le metodologie didattiche attive che favoriscano la partecipazione dei giovani, basate sul presupposto che l'apprendimento effettivo sia soprattutto apprendimento dall'esperienza.

Le metodologie utilizzate saranno:

- Lezione partecipata – consente di trasmettere elementi conoscitivi e di omogeneizzare le disparità di conoscenze teoriche;
- Lezione frontale – finalizzata alla trasmissione diretta delle informazioni di base;
- Il lavoro di gruppo – permette di suddividere il gruppo in sottogruppi, di operare in autonomia su aspetti che prevedono la partecipazione attiva dei partecipanti, permette lo scambio delle reciproche conoscenze ed esperienze, fa crescere l'autostima e la consapevolezza delle proprie capacità, stimola e crea lo “spirito di gruppo”

- Learning by doing – apprendere attraverso l'esecuzione dei compiti così come si presentano in una giornata di servizio. Si tratta di Role Playing individuale in cui si simulano in modo realistico una serie di problemi decisionali ed operativi.
- Casi di studio – finalizzati a esemplificare le buone prassi.

40) CONTENUTI DELLA FORMAZIONE:

Azioni/Attività	Modulo	Formatore	Argomento principale	Durata ore	Temi da trattare
1.1.1 Pianificazione ed organizzazione della comunicazione interna tra U.O. URP e tra U.O. URP e altri servizi territoriali dei distretti sanitari 2.1.1 5Pianificazione ed organizzazione di un piano di comunicazione ed orientamento al cittadino sul territorio	1	A	I servizi territoriali della asl in riferimento ai distretti sanitari 25,27,30 e 33	8	- I servizi territoriali - I referenti , le sedi e le attività; - Le forme di terapia - Procedure per l'accesso ai servizi le possibilita' di intervento
1.1.1 Pianificazione ed organizzazione della comunicazione interna tra U.O. URP e tra U.O. URP e altri servizi territoriali dei distretti sanitari 2.1.1 6Pianificazione ed organizzazione di un piano di comunicazione ed orientamento al cittadino sul territorio	2	A	Il servizio URP nella ASL	8	- L'istituzione e lo sviluppo del Servizio URP nella ASL - L'Articolazione in unità operative
1.1.1 Pianificazione ed organizzazione della comunicazione interna tra U.O. URP e tra U.O. URP e altri servizi territoriali dei distretti sanitari	3	A	La comunicazione 1 parte	8	Il significato della comunicazione i tipi di comunicazione l'utilizzo degli strumenti di comunicazione

2.1.1 7Pianificazione ed organizzazione di un piano di comunicazione ed orientamento al cittadino sul territorio					
1.1.1 Pianificazione ed organizzazione della comunicazione interna tra U.O. URP e tra U.O. URP e altri servizi territoriali dei distretti sanitari	4	A	La comunicazione 2 parte	8	La comunicazione nella ASL La comunicazione tra URP La comunicazione tra URP e altri settori ASL Ruolo di operatori e volontari nella comunicazione
1.1.1 Pianificazione ed organizzazione della comunicazione interna tra U.O. URP e tra U.O. URP e altri servizi territoriali dei distretti sanitari	5	A	Il lavoro in rete	8	Tecniche per lo svolgimento del lavoro in rete Il piano di raccordo tra i soggetti della rete ASL La rete tra Unità Operative URP Ruolo di operatori e volontari
2.1.1 8Pianificazione ed organizzazione di un piano di comunicazione ed orientamento al cittadino sul territorio	6	A	Gestione di uno sportello informativo URP 1 parte	8	Risorse tecniche e strumentali dello sportello La tipologia di documentazione La gestione della documentazione cartacea ed informatica Modalità di accoglienza degli utenti Modalità di orientamento ai servizi
2.1.1 9Pianificazione ed organizzazione di un piano di comunicazione ed orientamento al cittadino sul territorio	7	A	Gestione di uno sportello informativo URP 2 parte	5	Gestione del servizio Call Center Acquisizione , analisi ed invio risposte agli utenti per mezzi informatici La redazione dei contenuti della Carta dei servizi La diffusione della Carta dei Servizi

					Ruolo di operatori e volontari
2.1.1 10Pianificazione ed organizzazione di un piano di comunicazione ed orientamento al cittadino sul territorio	8	A	Accesso utenza ai servizi ASL	4	Valutazione della condizione dell'utente Attività di accompagnamento per l'accesso ai servizi Ruolo di operatori e volontari
2.1.1 11Pianificazione ed organizzazione di un piano di comunicazione ed orientamento al cittadino sul territorio	9	A	Indagine di gradimento	4	La redazione dei questionari di gradimento Modalità di somministrazione questionari all'utenza Ruolo di operatori e volontari
1.1.1 Pianificazione ed organizzazione della comunicazione interna tra U.O. URP e tra U.O. URP e altri servizi territoriali dei distretti sanitari 2.1.1 12Pianificazione ed organizzazione di un piano di comunicazione ed orientamento al cittadino sul territorio	10	A	Analisi efficacia/efficienza dei servizi	8	L'indagine statistica: i fenomeni collettivi, la raccolta dei dati, lo spoglio, l'elaborazione dei dati, l'archiviazione
1.1.1 Pianificazione ed organizzazione della comunicazione interna tra U.O. URP e tra U.O. URP e altri servizi territoriali dei distretti sanitari 2.1.1 13Pianificazione ed organizzazione di un piano di comunicazione ed orientamento al cittadino sul territorio	11	A	Approfondimenti	6	Confronto tra i partecipanti alla formazione sugli argomenti trattati e sulle attività progettuali Approfondimenti sugli argomenti trattati

FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEI VOLONTARI

Arci Servizio Civile in ambito di formazione specifica e rispondendo al Decreto 160 del 19/07/2013 "Linee guida per la formazione generale dei giovani in SCN" inserirà, nel computo del totale delle ore da svolgere, due moduli per complessive 8 ore sulla "Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di SC".

Nominativi, dati anagrafici e competenze specifiche dei formatori

Andrea Morinelli: nato il 18/02/1969 a Torricella in Sabina (RI)

-Laurea in Geologia

-Abilitazione alla professione di Geologo;

-Manager dell'emergenza;

-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;

-Realizza piani di fattibilità per aree di emergenza per Protezione Civile per i Comuni;

-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 di volontari in progetti di SCN, 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);

-dal 2003 ad oggi formatore accreditato presso l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile con Arci Servizio Civile;

-dal 2004, supervisione delle attività di SCN dei progetti di ASC, relativamente ai settori e ai luoghi di impiego indicati nel progetto.

Vincenzo Donadio: nato il 14/07/1975 a Frankenthal (D)

-Diploma di maturità scientifica

-Responsabile del Servizio per la Prevenzione e la Protezione sul luogo di lavoro;

-Progettista di soluzioni informatiche, tecniche e didattiche per la Formazione a Distanza.

-Progettista della formazione generale, specifica ed aggiuntiva;

-Referente a livello nazionale per le informazioni sull'accreditamento (tempi, modi, DL 81 e sicurezza dei luoghi di lavoro e di SCN);

-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);

-Formatore accreditato presso l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile con Arci Servizio Civile;

-Responsabile informatico accreditato presso l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile con Arci Servizio Civile;

-dal 2004, supervisione delle attività di SCN dei progetti di ASC, relativamente ai settori e ai luoghi di impiego indicati nel progetto.

MODULO A

Poichè le sedi di svolgimento dei progetti di SCN sono, come da disciplina dell'accreditamento, conformi alle norme per la tutela dei luoghi di lavoro, ed in esse si svolgono i progetti di SCN, si reputa adatto e necessario partire con un modulo omogeneo per tutti i volontari sulla tutela e sicurezza dei luoghi di lavoro.

DURATA: 6 ore

Contenuti:

- Comprendere: cosa si intende per sicurezza sul lavoro e come si può agire e lavorare in sicurezza

- cos'è,
- da cosa dipende,
- come può essere garantita,
- come si può lavorare in sicurezza

- Conoscere: caratteristiche dei vari rischi presenti sul luogo di lavoro e le relative misure di prevenzione e protezione

- concetti di base (pericolo, rischio, sicurezza, possibili danni per le persone e misure di tutela valutazione dei rischi e gestione della sicurezza)
- fattori di rischio
- sostanze pericolose
- dispositivi di protezione
- segnaletica di sicurezza
- riferimenti comportamentali
- gestione delle emergenze

- Normative: quadro della normativa in materia di sicurezza

- codice penale
- codice civile
- costituzione
- statuto dei lavoratori
- normativa costituzionale
- D.L. n. 626/1994
- D.L. n. 81/2008 (ed testo unico) e successive aggiunte e modifiche

Il modulo, erogato attraverso una piattaforma FAD, sarà concluso da un test di verifica obbligatorio.

MODULO B

Nell'ambito delle attività svolte dai volontari di cui al precedente box 8.3, si approfondiranno le informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti di frequentazione indicati al precedente box 16, per i settori e le aree di intervento individuate al precedente punto 5.

DURATA: 2 ore

Contenuti:

Verranno trattati i seguenti temi relativi ai rischi connessi all'impiego di volontari in scd nel settore Educazione e Promozione Culturale, con particolare riguardo all'area di intervento indicata al box 5

Educazione e promozione culturale

- fattori di rischio connessi ad attività di aggregazione ed animazione sociale e culturale verso minori, giovani, adulti, anziani, italiani e stranieri, con e senza disabilità
- fattori di rischio connessi ad attività di educazione, informazione, formazione, tutoraggio, valorizzazione di centri storici e culture locali
- fattori di rischio connessi ad attività sportive ludico-motorie pro inclusione, attività artistiche ed interculturali (teatro, musica, cinema, arti visive...) modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni
- Focus sui contatti con l'utenza e servizi alla persona
- modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni
- gestione delle situazioni di emergenza
- sostanze pericolose ed uso di precauzioni e dei dispositivi di protezione
- segnaletica di sicurezza e riferimenti comportamentali
- normativa di riferimento

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 ed alle strumentazioni connesse alle attività di cui al box 8.3, si approfondiranno i contenuti relativi alle tipologie di rischio nei seguenti ambienti:

Per il servizio in sede

Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi in cui i volontari si troveranno ad utilizzare le normali dotazioni (vedi in particolare box 25) presenti nelle sedi di progetto (rispondenti al DL 81 ed 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. Fatto salvo quanto indicato come possibilità al box 15

Per il servizio fuori sede urbano (outdoor)

Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti urbani (piazze, giardini, aree attrezzate o preparate ad hoc) in cui i volontari si troveranno ad operare in occasioni di campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCN e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 25) 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 8.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi. Fatto salvo quanto indicato come possibilità al box 15

Per il servizio fuori sede extraurbano (ambiente naturale e misto)

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 i volontari si troveranno ad operare in occasioni di eventi, incontri, campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCN e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 25) 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 8.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi. Fatto salvo quanto indicato come possibilità al box 15.

Il modulo, erogato attraverso una piattaforma FAD, sarà seguito da un incontro di verifica con l'OLP di progetto.

41) DURATA:

La durata complessiva della formazione specifica è di 83 ore, con un piano formativo di 11 giornate in aula per 75 ore e 8 da svolgersi attraverso la FAD. La formazione specifica è parte integrante del progetto ed è conteggiata a tutti gli effetti ai fini del monte ore. La formazione specifica, relativamente a tutte le ore dichiarate nel progetto, sarà erogata ai volontari entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto stesso.

ALTRI ELEMENTI DELLA FORMAZIONE

42) MODALITÀ DI MONITORAGGIO DEL PIANO DI FORMAZIONE (GENERALE E SPECIFICA) PREDISPOSTO:

Formazione Generale

Ricorso a sistema monitoraggio depositato presso il Dipartimento della Gioventù e del SCN descritto nei modelli:

- Mod. S/MON

Formazione Specifica

Localmente il monitoraggio del piano di formazione specifica prevede:

- momenti di “restituzione” verbale immediatamente successivi all’esperienza di formazione e follow-up con gli OLP
- note periodiche su quanto sperimentato durante i percorsi di formazione, redatti sulle schede pre-strutturate allegate al rilevamento mensile delle presenze dei volontari in SCN

Data, 1 ottobre 2015

Il Responsabile Legale dell’Ente/
Il Responsabile del Servizio Civile Nazionale dell’Ente
Dott. Licio Palazzini