

Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2023

TITOLO DEL PROGETTO:
A SERVIZIO DELLA SALUTE DEI CITTADINI 2024

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:
EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE - Sportelli informativi

DURATA DEL PROGETTO:
12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Nell'ambito del programma AI MARGINI - NUOVE FORME DI CONTRASTO ALLA FRAGILITÀ, che si pone come obiettivi dell'Agenda 2030 "Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età" (Obiettivo n.3) e "Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili" (Obiettivo n.11), il presente progetto intende facilitare, attraverso le attività di pianificazione, gestione, comunicazione ed orientamento al cittadino, un accesso equo e di qualità alle informazioni presso gli sportelli dell'ASL CE1.

Pertanto in coerenza con l'ambito di azione "Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del paese", l'obiettivo del progetto è di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni socio-sanitarie, sostenendo il cittadino nell'orientamento e garantendo quindi una qualità sempre crescente delle azioni nei suoi confronti.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

In relazione alle azioni descritte nel precedente punto 5.1 gli operatori volontari in SCU saranno impegnati nelle seguenti attività con il ruolo descritto.

N.B. Parte delle attività potranno essere svolte da remoto, entro il limite del 30% del totale del monte ore annuale

Azioni del progetto	Attività previste	Il ruolo dell'operatore di SC sarà di:
Azione 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 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
		Raccolta delle informazioni Stesura delle minute delle riunioni
	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.

		<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>
	1.1.3 Gestione della comunicazione tra U.O. URP e altri Servizi territoriali del distretto sanitario	<p>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.</p> <p>Aggiornamento delle informazioni attraverso l'inserimento dei dati in data base ed attraverso l'affissione in bacheca.</p>
Azione 2.1 Pianificazione ed organizzazione di un piano di comunicazione ed orientamento al cittadino sul territorio	2.1.1 Gestione Sportelli Informativi U.O. URP	<p>Accoglienza utenti, accettazione richieste, decodifica della risposta, orientamento utente presso i servizi richiesti.</p> <p>Orientamento utenza attraverso strumenti informatici (invio e-mail da parte dell'utenza, analisi della domanda, invio risposta)</p> <p>Raccolta delle informazioni per l'aggiornamento della Carta dei Servizi</p> <p>Collaborazione nella stesura della carta dei servizi</p> <p>Diffusione carta dei servizi ASL CASERTA</p>
	2.1.2 Accesso dell'utente presso i servizi ambulatoriali attraverso azioni di accompagnamento	<p>Accoglienza degli utenti</p> <p>Raccolta delle richieste e smistamento degli utenti in base alle necessità</p> <p>Ove richiesto, accompagnamento degli utenti in difficoltà presso i servizi/prestazioni richieste</p>
	2.1.3 Indagine di gradimento sui servizi socio-sanitari territoriali	<p>Predisposizione del questionario di gradimento sui servizi offerti all'utenza</p> <p>Somministrazione all'utenza del questionario di gradimento sui servizi di cui hanno usufruito</p>

	2.1.4 Analisi dei dati sull'efficacia/efficienza dei servizi socio-sanitari territoriali	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 dati monitorati durante i 12 mesi di attività in relazione ai questionari somministrati all'utenza
--	--	--

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Le sedi di svolgimento del servizio sono consultabili ai seguenti indirizzi:

<https://scn.arciserviziocivile.it/progetti-in-italia/>

<https://domandaonline.serviziocivile.it/>

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

numero posti: 4 senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

- Flessibilità oraria
- Disponibilità a missioni da svolgersi fuori la sede di servizio come previsto dal DPCM del 14/01/2019
- Usufruire, almeno una parte, del periodo di riposo compatibilmente con le esigenze del progetto
- Possibilità di svolgere la formazione nella giornata del sabato, per ridurre le interruzioni nella programmazione delle attività di progetto

Monte ore annuale di 1145 ore su 5 giorni

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Colloquio

Il punteggio minimo necessario tramite il colloquio per la dichiarazione di idoneo al Servizio Civile Universale è di 36 punti su 60 totali.

Servizio Civile Universale (Conoscenza del servizio civile, finalità attribuita al servizio civile, promozione della pace, cittadinanza attiva, terzo settore) Fino a 30 punti

Progetto prescelto (Conoscenza del progetto, idoneità alle mansioni previste dal progetto, interesse alle acquisizioni culturali e professionali generate dal progetto, disponibilità del candidato alle condizioni richieste dalla attuazione del progetto, esperienze e competenze pregresse nell'area del progetto). Fino a 30 punti

Punteggio soglia per idoneità 36 punti

Titoli di studio

Viene assegnato un punteggio fisso per il titolo di studio posseduto esclusivamente tra quelli elencati. In caso di titolo di studio conseguito all'estero, il punteggio sarà assegnato esclusivamente in caso di titolo riconosciuto in Italia. Il candidato ha l'onere di indicare gli estremi del riconoscimento, oppure di dichiararlo in forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, indicando il corrispondente titolo italiano.

Si valuta esclusivamente il titolo che genera il punteggio più elevato; il punteggio massimo ottenibile è 10 punti.

Laurea specialistica 10 punti

Laurea di primo livello (triennale) 9 punti

Diploma 8 punti

Licenza Media 7 punti

Esperienze aggiuntive

Saranno valutate esclusivamente esperienze nei settori e nelle aree di intervento previsti dal Prontuario progetti del 03/08/2006 e successive modifiche e integrazioni. Viene assegnato un punteggio fisso per le tipologie di esperienze sottoelencate. I punteggi delle diverse tipologie di esperienza sono sommabili tra loro. Il punteggio massimo ottenibile è 30 punti.

Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso l'ente di accoglienza che lo realizza.

Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. 10 punti

Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso enti diversi da quello che lo realizza, intendendosi per ente un'organizzazione di persone, non necessariamente dotata di personalità giuridica, che persegue interessi e/o finalità superindividuali. Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. 9 punti

Aver avuto precedenti esperienze in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto presso l'ente di accoglienza che lo realizza.

Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. 6 punti

Aver avuto precedenti esperienze in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto presso enti diversi da quello che realizza il progetto, intendendosi per ente un'organizzazione di persone, non necessariamente dotata di personalità giuridica, che persegue interessi e/o finalità superindividuali. Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. 5 punti

Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema

Il punteggio minimo necessario tramite il colloquio per la dichiarazione di idoneo al servizio civile universale è di 36 punti su 60 totali.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Per conseguire gli obiettivi formativi del progetto verranno privilegiate le metodologie didattiche attive che favoriscano la partecipazione dei giovani, basate sul presupposto che l'apprendimento effettivo sia soprattutto apprendimento dall'esperienza, alimentato dall'interesse e dalla motivazione dei partecipanti.

Le metodologie utilizzate saranno:

- metodo induttivo: si basa su un procedimento logico che dall'osservazione di un certo numero finito di fatti, eventi o esperienze particolari risale a principi o leggi generali;
- metodo espositivo partecipativo: si basa sulla trasmissione delle informazioni da parte del docente alla classe; durante la lezione i discenti possono porre domande e intervenire secondo modalità negoziate. La partecipazione si completa con attività comuni o esercizi applicativi.

Questi metodi si realizzano attraverso attività procedurali che coinvolgono attivamente gli operatori volontari nel processo di apprendimento. Le diverse tecniche che potranno essere utilizzate saranno caratterizzate da:

- partecipazione "vissuta" degli operatori volontari;
- controllo costante e ricorsivo (*feedback*) sull'apprendimento e l'autovalutazione;
- formazione in situazione;
- formazione in gruppo.

Le tecniche utilizzate quindi potranno prevedere:

- formazione a distanza: gli argomenti sono fruiti in maniera asincrona attraverso accesso personalizzato per ogni singolo partecipante a una piattaforma web. Sono registrati i progressi attraverso test e verifiche. Si farà ricorso alla modalità FAD per l'erogazione del modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego delle/degli OV nei progetti di Servizio civile universale ed, eventualmente, per le azioni di recupero della formazione in caso di assenze giustificate (considerando causale ammissibile i permessi straordinari, le assenze per malattia o l'astensione obbligatoria) e ponendo, quale limite massimo, un numero di OV non superiore a 3 per sede nonché per le azioni di recupero della formazione in favore di tutti i subentranti, che oggettivamente non abbiano potuto partecipare alla formazione. La percentuale della formazione erogata on line in modalità sincrona e in modalità asincrona non supererà complessivamente il 50% del totale delle ore previste, tenendo presente che la modalità asincrona non supererà il 30% del totale delle ore previste. L'aula, sia essa fisica o virtuale, non supererà i 30 partecipanti. Il predetto limite numerico non opera per la modalità asincrona.
- lezione frontale: il formatore espone in maniera unidirezionale gli argomenti; in questo caso la trasmissione dei concetti è legata all'abilità comunicativa del formatore stesso;
- discussione: consiste in un confronto di idee tra formatore e classe. Questo metodo trae le sue origini dalla maieutica di Socrate, che avvicina la realtà attraverso un processo dialettico, appunto il dialogo. Durante la discussione il ruolo del formatore diviene essenzialmente quello di facilitatore, aiutando il gruppo nelle fasi di apprendimento e confronto;
- lavoro di gruppo: permette di suddividere i partecipanti in sottogruppi, di operare in autonomia su aspetti che prevedono la partecipazione attiva, permette lo scambio delle reciproche conoscenze ed esperienze, fa crescere l'autostima e la consapevolezza delle proprie capacità, favorendo così la collaborazione e il sostegno reciproco;

<ul style="list-style-type: none"> - tecniche simulate quali il <i>role playing</i> (gioco dei ruoli) per l'interpretazione e l'analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali; - tecniche di analisi della situazione che si avvalgono di casi reali quali lo studio di caso e l'<i>incident</i>. Con lo studio di caso si sviluppano le capacità analitiche e le modalità di approccio a una situazione o a un problema, nell'<i>incident</i> si aggiungono le abilità decisionali e quelle predittive; - tecniche di produzione cooperativa tra cui possiamo annoverare la tecnica del <i>brainstorming</i> per l'elaborazione di idee creative in gruppo e la tecnica del <i>webbing</i> (o <i>mind mapping</i>), strategia grafica che permette di visualizzare come parole o frasi si connettano a un argomento.

Modulo: A – attraverso piattaforma FAD e contestualizzazione nelle sedi di attuazione

<p>Contenuti: <i>Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di Servizio Civile Universale</i></p>	Ore 10 (comples- sive)
--	---------------------------------------

Modulo A - Sezione 1

Poiché le sedi di svolgimento dei progetti di SC sono, come da disciplina dell'accreditamento, conformi alle norme per la tutela dei luoghi di lavoro, si reputa adatto e necessario partire con un modulo omogeneo per tutti gli operatori volontari sulla tutela e sicurezza dei luoghi di lavoro.

8 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 A - Sezione 2

Nell'ambito delle attività svolte dagli operatori volontari di cui al precedente box 5.3, si approfondiranno le informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti di frequentazione indicati attraverso il sistema Helios, per i settori e le aree di intervento indicate nello stesso.

2 ore

Contenuti:

Verranno trattati i seguenti temi relativi ai rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in SC nel settore E - Educazione e Promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport, con particolare riguardo all'area di intervento indicata in helios.

AREA DI INTERVENTO: Educazione e Promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

<ul style="list-style-type: none"> • 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 le utenze 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 	
<p>Inoltre, come indicato del Decreto 160/2013 (Linee Guida...), “in considerazione della necessità di potenziare e radicare nel sistema del servizio civile una solida cultura della salute e della sicurezza ... e soprattutto, al fine di educarli affinché detta cultura si radichi in loro e diventi stile di vita”, con riferimento ai luoghi di realizzazione e alle strumentazioni connesse alle attività di cui al box 5.3, si approfondiranno i contenuti relativi alle tipologie di rischio nei seguenti ambienti:</p> <p><u>Per il servizio in sede</u> Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi in cui gli operatori volontari si troveranno a utilizzare le normali dotazioni (vedi in particolare box 5.5) presenti nelle sedi di progetto (rispondenti al DL 81 e alla Circ. 23/09/2013), quali uffici, aule di formazione, strutture congressuali, operative, aperte e non al pubblico, per attività di front office, back office, segretariato sociale, operazioni con videoterminale, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.</p> <p><u>Per il servizio fuori sede urbano (outdoor)</u> Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti urbani (piazze, giardini, aree attrezzate o preparate ad hoc) in cui gli operatori volontari si troveranno a operare in occasioni di campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCU e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 5.5) presenti e disponibili in queste situazioni (quali materiali promozionali, stand, sedie, tavoli e banchetti,...) materiali e dotazioni rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 5.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.</p> <p><u>Per il servizio fuori sede extraurbano (ambiente naturale e misto)</u> Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti extraurbani (parchi, riserve naturali, aree da monitorare o valorizzare, mezzi quali Treno Verde, Carovana Antimafia, individuate ad hoc) in cui gli operatori volontari si troveranno a operare in occasioni di eventi, incontri, campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCU e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 5.5) presenti e disponibili in queste situazioni (quali abbigliamento ed attrezzature ad hoc, tutte rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 5.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.</p> <p>Il modulo, anticipato dal percorso FAD, prevede un incontro di verifica con l’OLP del progetto.</p>	
Modulo: B – Il Servizio Civile Universale: programma e progetto	
Contenuti	Ore
<ul style="list-style-type: none"> • Introduzione al Servizio Civile Universale; • Introduzione alle tematiche del programma; • Introduzione alle tematiche del progetto; • Il ruolo degli operatori volontari in SCU; • La programmazione e L’organizzazione del lavoro. 	5
<p>Il primo modulo servirà per introdurre gli operatori volontari al Servizio Civile Universale, per prendere familiarità con le tematiche del programma in cui è inserito il progetto e, successivamente, per entrare nel dettaglio nelle attività del progetto a cui prenderanno parte. Infine, sarà spiegato il ruolo degli operatori all’interno del progetto e delle singole attività. Si tratta di un modulo introduttivo essenziale per permettere ai volontari di comprendere a pieno il ruolo, gli incarichi e le responsabilità che ricopriranno durante le attività di progetto, per conoscere le figure con cui si dovranno interfacciare durante l’anno di servizio civile (formatori, OLP, ecc.), per condividere</p>	

eventuali aspettative connesse al progetto: da un lato, ciò che ci si aspetta dagli operatori volontari, dall'altro ciò che i volontari si aspettano dal progetto stesso. In tal modo, I volontari avranno tutti gli strumenti necessari per svolgere l'anno di servizio civile al meglio.		
Modulo: C - I servizi territoriali della ASL in riferimento al Distretto Sanitario 12		
Contenuti		Ore
<ul style="list-style-type: none"> • I servizi territoriali • I referenti, le sedi e le attività; • Le forme di terapia • Procedure per l'accesso ai servizi • Le possibilità di intervento 		5
<p>Nel secondo modulo, gli operatori volontari in SCU conosceranno i servizi territoriali dell'Asl, con particolare riferimento al Distretto Sanitario 12, territorio di attuazione delle attività progettuali. Essi conosceranno quali sono i loro referenti, le sedi e le attività svolte in questi servizi, nonché tutte le informazioni necessarie a comprendere il funzionamento dell'ente di accoglienza in cui presteranno servizio.</p>		
Modulo: D - Il servizio URP nell'ASL		
Contenuti		Ore
<ul style="list-style-type: none"> • L'istituzione e lo sviluppo del Servizio URP nella ASL • L'Articolazione in unità operative 		5
<p>Il modulo C definirà lo sviluppo del servizio URP e la sua articolazione, sempre in un'ottica di preparare gli operatori volontari a svolgere servizio al meglio nella sede di accoglienza.</p>		
Modulo: E - La comunicazione - 1 parte		
Contenuti		Ore
<ul style="list-style-type: none"> • Il significato della comunicazione • i tipi di comunicazione • l'utilizzo degli strumenti di comunicazione 		5
<p>Comunicare con le persone sembra un atto scontato, invece si tratta di una attività molto complessa all'interno della quale entrano in gioco tante variabili, le principali sono:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> - Le conoscenze acquisite, che cosa l'altro sa e quindi può comprendere meglio o la padronanza di quel dato linguaggio. - Gli aspetti fisici, per esempio: se ci sono intoppi per far arrivare il messaggio come rumori, problemi acustici dell'ascoltatore, problemi di pronuncia di chi espone il messaggio o di velocità dell'eloquio che rende le parole incomprensibili a chi le ascolta. - Gli aspetti psicologici: attenzione, interesse, motivazione, stato dell'umore di chi ascolta e di chi parla e il loro modo di influenzare la modalità di parlare e le parole scelte. 		
<p>Questi aspetti influenzano maggiormente la comunicazione laddove l'interlocutore provenga da una condizione di disagio (di diversa natura: fisico, psichico, sociale, economico). Per questo è fondamentale formare gli operatori volontari su come attuare una comunicazione efficace con l'utenza in un contesto di servizi sociali, sanitari e socio-sanitari.</p>		
Modulo: F - La comunicazione nei servizi sanitari locali - 2 parte		
Contenuti		Ore
<ul style="list-style-type: none"> • La comunicazione nella ASL • La comunicazione tra URP • La comunicazione tra URP e altri settori ASL • Ruolo di operatori e volontari nella comunicazione 		10
<p>Il modulo F sarà un approfondimento di quello precedente, riprendendo il tema della comunicazione e riportandolo nel contesto specifico del progetto. Si analizzeranno i diversi aspetti della comunicazione all'interno dell'Azienda sanitaria locale, la comunicazione tra le URP e quella tra le URP altri settori dell'ASL. Infine, sarà esaminato il ruolo degli operatori e volontari nella comunicazione.</p>		
Modulo: G - Il lavoro in rete		
Contenuti		Ore
<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche per lo svolgimento del lavoro in rete • Il piano di raccordo tra i soggetti della rete ASL 		5

<ul style="list-style-type: none"> • La rete tra Unità Operative URP • Ruolo di operatori e volontari 	
<p>Con l'espressione lavoro in rete ci si riferisce al lavoro interprofessionale di norma svolto in équipe in cui diversi professionisti si integrano e coordinano i loro interventi al fine di evitare sovrapposizioni e sprechi di risorse. Con questo modulo, gli operatori volontari apprenderanno le tecniche per lo svolgimento del lavoro in rete, la rete tra Unità Operative URP e come rapportarsi con gli altri soggetti della rete ASL.</p>	
Modulo: H - Gestione di uno sportello informativo URP	
Contenuti	Ore
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 	10
<p>In questo modulo, gli operatori volontari in SCU impareranno gli aspetti pratici della gestione di uno sportello informativo URP, partendo da quali sono le risorse tecniche e strumentali dello sportello, la tipologia di documentazione, la gestione della documentazione e le modalità di accoglienza. Inoltre, si analizzeranno altri aspetti tecnici della gestione di uno sportello informativo, quali la gestione del servizio Call Center, l'acquisizione, analisi e invio risposte agli utenti per mezzi informatici, la redazione dei contenuti della Carta dei servizi e la sua diffusione.</p>	
Modulo: I - Accesso utenza ai servizi ASL	
Contenuti	Ore
<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione della condizione dell'utente • Attività di accompagnamento per l'accesso ai servizi • Ruolo di operatori e volontari 	5
<p>Nel modulo I, i volontari riceveranno una formazione su come valutare la condizione dell'utente, nonché sul loro ruolo durante le attività di accompagnamento per l'accesso ai servizi.</p>	
Modulo: L - L'indagine di gradimento	
Contenuti	Ore
<ul style="list-style-type: none"> • La redazione dei questionari di gradimento • Modalità di somministrazione questionari all'utenza • Ruolo di operatori e volontari 	5
<p>Questo modulo serve a fornire agli operatori volontari in SCU gli strumenti necessari per la raccolta e l'analisi dei dati durante le attività progettuali, attraverso i questionari di gradimento.</p>	
Modulo: M - Analisi efficacia/efficienza dei servizi	
Contenuti	Ore
<ul style="list-style-type: none"> • Come avviene la verifica della qualità di un servizio? • La gestione della performance • L'indagine statistica: i fenomeni collettivi, la raccolta dei dati, lo spoglio, l'elaborazione dei dati, l'archiviazione 	5
<p>La verifica sulla qualità effettiva di un servizio avviene attraverso il sistema dei controlli interni, associati al ciclo di gestione della performance di ente e della performance organizzativa. Il modulo M serve a fornire agli operatori volontari in SCU gli strumenti necessari per la raccolta e l'analisi dei dati durante le attività progettuali, attraverso l'indagine statistica.</p>	
Modulo: N - Conclusioni e approfondimenti	
Contenuti	Ore
<ul style="list-style-type: none"> • Confronto tra i partecipanti alla formazione sugli argomenti trattati e sulle attività progettuali • Approfondimenti sugli argomenti trattati 	2
<p>Al termine della formazione si prevede un modulo finale aperto per consentire ai partecipanti di confrontarsi, sia tra di loro sia con i formatori, sugli argomenti trattati nei moduli precedenti; per</p>	

chiedere dei chiarimenti o degli approfondimenti ai formatori sia sui temi trattati sia sulle attività progettuali.	
---	--

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

AI MARGINI - NUOVE FORME DI CONTRASTO ALLE FRAGILITÀ

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

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

G: Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese

LE EVENTUALI ULTERIORI MISURE AGGIUNTIVE POSSONO ESSERE CONSULTATE AI SEGUENTI INDIRIZZI

<https://scn.arciserviziocivile.it/progetti-in-italia/>

<https://domandaonline.serviziocivile.it/>