

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

**ENTE**

*Ente proponente il progetto:*

**AMESCI**

*Codice di accreditamento:*

**NZ 000368**

*Albo e classe di iscrizione:*

**NAZIONALE**

**I**

**CARATTERISTICHE PROGETTO**

*Titolo del progetto:*

**DiversAbilità  
(Provincia di Napoli 2009)**

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

**Settore: A (assistenza) – Area: A 06 (disabili)**

*Obiettivi del progetto:*

## **FINALITA' GENERALE DEL PROGETTO**

Il presente progetto, coerentemente con il dettato del comma e) dell'articolo 1 della legge 64/2001, assume come finalità generale il contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani che svolgeranno il servizio civile. Per questo motivo, non solo la formazione (generale e specifica) ma anche l'intero corpo delle attività previste sono immaginati come un unico percorso trasversale di formazione valoriale e di apprendistato, teso a concretizzare una esperienza di cittadinanza, di solidarietà, di comunità e di impegno.

### Target del progetto

1. Destinatari delle attività (d. diretti o target group): i beneficiari diretti del progetto sono le persone con disabilità, residenti nei territori in esame, censiti dai servizi sociali degli enti coinvolti e che manifestano bisogni di assistenza materiale e domiciliare, nonché di inclusione sociale e supporto morale.

In particolare:

- persone con disabilità non autosufficienti che vivano soli, privi di supporti parentali
- persone con disabilità non autosufficienti la cui rete familiare non riesca a soddisfare le reali necessità per comprovate difficoltà oggettive

2. Beneficiari finali (d. indiretti): indirettamente, godranno dei benefici del progetto innanzitutto le famiglie di appartenenza dei soggetti, alle quali spesso è impropriamente delegato il compito di surrogare con mezzi propri inefficienze del sistema, con particolare riguardo alle reti familiari non autonomamente in grado, per oggettive difficoltà, di soddisfare le necessità della persona disabile non autosufficiente.

Ancora, in senso più ampio, dell'apporto dei volontari in servizio civile si avvarranno le strutture e gli operatori coinvolti nella realizzazione del sistema socio-assistenziale locale

3. Volontari in SC: i volontari costituiscono il peculiare gruppo di **attori/beneficiari** tipico dello strumento Servizio Civile; appartengono a tutti gli effetti al novero dei beneficiari finali complessivamente considerati, sebbene non siano destinatari diretti delle attività operative del progetto, ma certamente di quelle esperienziali e formative.

## **OBIETTIVO GENERALE FINALE**

Il Progetto "DiversAbilità" si prefigge di contribuire a perfezionare l'attuazione dello stato sociale sul territorio in esame, attraverso l'incremento del livello e della qualità dei servizi socio-assistenziali e di socializzazione e inclusione resi alle persone con disabilità inserite nel sistema locale.

Migliorare il sostegno alle persone con diversa abilità presenti sul territorio, con specifico riferimento ai servizi dedicati, nelle forme dell'assistenza e del reinserimento sociale, sviluppando una rete di attività che combattano l'isolamento sociale ed aumentino la qualità della vita dei soggetti, migliorandone la dimensione di autonomia ed indipendenza, anche attraverso azioni di stimolo alla partecipazione sociale attiva.

In pratica, nell'ottica della realizzazione di un sistema di welfare che voglia dirsi tale, per quella che è la condizione attuale dei bilanci degli enti destinati a tali finalità, non è più tollerabile che si riesca a stento a fornire i livelli di assistenza per i quali gli enti hanno competenza, ma bisogna tendere alla effettiva realizzazione del **principio di Solidarietà** anche costituzionalmente garantito

### Risultato atteso

Questa tipologia di target necessita di una copertura di servizi a 360°, cui non sempre è possibile fare fronte attraverso gli operatori che il sistema di attuazione locale delle politiche sociali ed assistenziali mette a disposizione. Pertanto, attraverso una tipologia di competenze a medio-bassa specializzazione (più "leggere") da affidare al volontario, il progetto mira tra l'altro a garantire momenti di assistenza alle attività di vita quotidiana che tenderebbero a rimanere scoperti.

Si mira, cioè, ad innalzare il livello, sia numerico che qualitativo, dei servizi socio-assistenziali erogati alle persone con disabilità beneficiarie del progetto, nelle forme dell'assistenza, materiale, domiciliare e morale, nonché di inclusione sociale (anche attraverso il potenziamento delle attività dei centri socio educativi diurni e di altre attività di relazione).

## **OBIETTIVI SPECIFICI**

### **Obiettivo Specifico 1: Migliorare l'Assistenza Domiciliare Handicap (ADH)**

Il primo obiettivo sarà quello di aumentare l'offerta di assistenza materiale e domiciliare integrata per l'handicap:

- sia in termini di erogazione ad un maggior numero di soggetti
- sia in termini di aumento del monte ore di attività, complessivo e per singolo destinatario
- sia, infine, in termini di allargamento della gamma delle attività erogate.

Si tratta di attuare servizi rivolti alle persone disabili, sia minori che adulte, con necessità di sostegno. Nell'ambito di tale intervento si prevede altresì di sostenere, anche nell'erogazione delle attività di assistenza residenziale, le piccole strutture presenti sul territorio o le organizzazioni meno strutturate, anche di tipo familiare (gruppi famiglia), ove presenti, cercando di valorizzare lo strumento "comunità informale" nell'ambito delle attività di assistenza (anche per far fronte a casi particolari come l'accoglienza temporanea in momenti di particolare difficoltà e crisi), in collegamento con la rete territoriale dei servizi di assistenza.

### **Logica dell'intervento e coerenza con bisogno individuato**

La problematica di fondo delineatasi in fase di analisi è che il sistema socio-assistenziale attuale non riesce a dare risposta concreta alla platea di persone con disabilità inserite nel sistema attraverso lo strumento delle liste d'accesso, ancora meno a tutti quelli che ne hanno bisogno e ne avrebbero diritto.

A fronte di 1.065 istanze pervenute, allo stato vengono presi in carico 592 utenti, cioè 473 non ottengono ancora le prestazioni necessarie; rimane una quota di bisogno di assistenza integrata insoddisfatto di 473/1.065 pari al 44,40 % del totale.

Gli enti, anche alla luce della sempre maggior riduzione lamentata di risorse disponibili, situazione che va sempre più aggravandosi (sempre minori trasferimenti dedicati da parte delle amministrazioni centrali), riescono sempre meno e con sempre crescenti difficoltà a garantire un livello di soddisfazione di tali bisogni sufficiente.

Il progetto, perciò, persegue l'obiettivo di innalzare il numero degli **assistiti effettivi**, portando nuove energie e risorse al sistema locale dell'assistenza.

L'indicatore meramente numerico relativo ai soggetti assistiti da solo è, però, insufficiente a dare un quadro completo della situazione.

Cosa diversa è assistere un soggetto per un totale di 10 ore, ad esempio, altra quella di assistere lo stesso soggetto ma per 30 ore.

Qualificare l'intervento facendo riferimento alla quantità oraria delle prestazioni erogate (per così dire "verticale", oltre a quella orizzontale costituita dal numero dei soggetti assistiti) fornisce indicazioni migliori anche del livello qualitativo del servizio, pur restando ad indicatori meramente numerici che consentono un agevole monitoraggio dell'andamento del progetto.

Nel nostro specifico, in fase di analisi abbiamo rilevato che il fabbisogno complessivamente espresso corrisponde ad un monte ore settimanale pari a 72.545, mentre la situazione di fatto evidenzia che al momento gli enti riescono ad erogare un monte ore complessivo pari a sole 33.463 ore, vale a dire il 46,12% del fabbisogno attuale.

Attraverso il progetto, perciò, s'intende supportare il sistema di modo da accorciare la distanza tra la domanda e l'offerta effettiva, fornendo un aiuto che consenta anche di incrementare il totale delle ore erogate, appunto.

### **La Situazione di arrivo (risultati attesi e output realizzati)**

Innanzitutto, rispetto al target circoscritto, dal raggiungimento di questo obiettivo è atteso un incremento del numero di soggetti assistiti del 15% rispetto alla situazione di partenza, vale a dire di passare dai 592 soggetti attualmente assistiti a **680** complessivi, con un incremento di soddisfazione del fabbisogno complessivo pari al **8,27%**.

Espresso in termini di monte ore, dalla realizzazione dell'obiettivo si attende di arrivare ad erogare complessivamente, dalle 33.463 attuali ad almeno **36.000**, con un incremento di ulteriori **2.537** ore di assistenza, per un incremento pari al **7,60%** circa.

In secondo luogo, subentra la direttrice, per così dire, verticale, penetrativa, data dalla varietà della gamma di prestazioni; se in relazione all'assistenza puramente materiale, il progetto di servizio civile può essere poco utile ad ampliare l'assieme delle attività, anche alla luce delle limitazioni che il sistema impone alle attività che i volontari possono svolgere (ci si riferisce all'impossibilità di prevedere attività come la pulizia personale o della casa, tipica espressione della assistenza materiale), in relazione ad attività connesse all'autonomia personale degli assistiti l'apporto del progetto è senz'altro più intenso.

Da questo punto di vista, il progetto è finalizzato a fornire alle persone con disabilità ed alle loro famiglie sostegno laddove si necessiti di un orario prolungato rispetto all'offerta attuale di servizi.

In termini generali, tale obiettivo consentirà:

- ai soggetti un'esistenza più autonoma presso il proprio domicilio e nel proprio ambiente familiare e sociale
- di ridurre ricoveri impropri e di evitare, o allontanare il più possibile nel tempo, il ricovero definitivo in strutture residenziali
- maggiore autonomia e maggiori capacità residue
- di mantenere e sviluppare la rete di relazioni, familiari e sociali, nonché di sostegno solidaristico

in una parola, migliorerà la qualità della vita della persona con disabilità nel suo complesso.

Il tutto supportando e coordinando le attività con gli eventuali servizi di assistenza domiciliare già presenti. Con questo intervento si intende andare incontro alle esigenze espresse prima di tutto dai soggetti, ma anche dalle famiglie che li sostengono e degli operatori del settore.

### **Obiettivo Specifico 2: Migliorare inclusione e socializzazione**

Relativamente alla seconda direttrice di intervento, poi, si mira a stimolare dinamiche di inclusione e socializzazione, riducendo le situazioni di isolamento e abbandono, anche organizzando ed animando i centri socio- assistenziali e le altre strutture a ciò finalizzate (presso i gruppi famiglia, ad esempio).

Si tratta di:

- progettare e realizzare piccoli interventi di animazione sociale e di organizzazione del tempo libero, per promuovere l'autostima e la percezione di utilità dei soggetti attraverso la partecipazione ad attività culturali, ricreative, educative.
- potenziare la socializzazione e la *rete dei sostegni*, migliorando la proposta globale degli interventi rivolti alla persona con disabilità, nel rispetto della centralità dell'individuo, anche contribuendo al miglioramento e potenziamento della qualità e della quantità dei servizi erogabili delle strutture

### **Logica dell'intervento e coerenza con bisogno individuato**

Relativamente ai centri di assistenza ed integrazione, l'analisi ha evidenziato un'insufficiente organizzazione di attività di reale socializzazione e inclusione.

Si mira, quindi, a migliorare le condizioni di vita dei soggetti, attraverso l'ampliamento e la diversificazione delle opportunità di inclusione e socializzazione, mediante:

- l'offerta di un supporto motivato e attento alla gestione delle relazioni interpersonali, anche attraverso l'allargamento dell'attuale rete di conoscenze;

- la valorizzazione delle attività, dei tempi e degli spazi del tempo libero (anche mediante l'organizzazione di attività ed eventi specifici, in grado di rispondere alle esigenze dei destinatari) come opportunità di crescita sociale e culturale in grado di coinvolgere i singoli ed il gruppo;
- la realizzazione di attività finalizzate a favorire l'autonomia delle persone con disabilità per la fruizione del contesto cittadino e dei servizi (pubblici e privati, primari, ma anche ludico-ricreativi) del territorio.

In quest'ottica sono previsti, perciò:

- partecipazione alle attività dei centri di aggregazione ed altre strutture
- attività di gruppo
- esercizio delle capacità cognitive, alfabetizzazione ed approfondimento dell'informatica
- attività di fruizione culturale, singole e di gruppo

Vanno, altresì, rafforzate le reti di relazioni familiari e con i servizi sociali responsabili dell'assistenza, prevedendo momenti di confronto facilitati:

- incontri di mediazione familiare
- incontri di gruppo in regime di auto-aiuto
- incontri di confronto coi responsabili dei servizi sociali

#### La Situazione di arrivo (risultati attesi e output realizzati)

Risultato atteso dalla realizzazione di questo obiettivo è l'innalzamento della qualità di vita attraverso interventi ludici, mnemonici, laboratoriali, favorendo momenti di ascolto del singolo e del gruppo, stimolando e sviluppando il protagonismo della persona, sostenendo il processo di integrazione degli ospiti nelle strutture e nel territorio, favorendo la socializzazione degli assistiti e la formazione di un ambiente che stimoli la comunicazione.

Questi esiti attesi passano attraverso la realizzazione di almeno **1** intervento di animazione e/o socializzazione al **mese** per almeno 9 mesi, presso ciascuna struttura, per un totale per singolo ente promotore di almeno **9 eventi totali**.

Inoltre, la disabilità ha implicazioni anche sui rapporti con il nucleo familiare e relazionale.

Da un lato, la persona disabile riversa la propria frustrazione molto spesso proprio su chi gli sta più vicino; dall'altro, anche la famiglia deve intraprendere un faticoso percorso di accettazione dello stato del proprio congiunto.

Si tratta, perciò, di realizzare una terapia familiare e relazionale articolata su due livelli: il primo dal punto di vista dell'ammalato, il secondo dal punto di vista delle relazioni familiari.

In quest'ottica, presso le singole sedi si terrà:

almeno una seduta al mese di terapia familiare, per un totale di almeno 9 sedute

almeno un incontro mensile coi responsabili dei servizi sociali degli enti coinvolti, per un totale di almeno 9 incontri, con la partecipazioni delle persone disabili e delle loro famiglie

almeno due riunioni di gruppo in regime di auto-aiuto, per un totale di almeno 18 riunioni complessive, presso ciascuna sede.

La realizzazione del risultato quantitativo, in ogni caso, è indizio molto parziale dei risultati che ci si attende da tali attività.

In primo luogo, si tratta di assicurare alle persone con disabilità effettive possibilità di vita autonoma e sociale, favorendo il rapporto di comunicazione interpersonale; il significato sociale sta nell'affermare la capacità di questi soggetti di interagire pienamente con la comunità locale.

Si tratta di momenti di vera e propria mediazione culturale

In questo caso, quindi, i volontari risultano beneficiari abbastanza diretti

Più in generale, per una persona con disabilità partecipare a momenti di attività, significa:

mantenere vive le abilità senso – percettive e linguistiche, le capacità manuali ed intellettuali

promuovere l'autostima e la percezione di utilità dei soggetti attraverso la partecipazione ad attività culturali, ricreative, educative

prevenire e rimuovere condizioni di emarginazione

in definitiva, migliorare la qualità della vita del soggetto nel suo sistema relazionale di riferimento.

### Obiettivi verso i volontari in SC

Coerentemente con le finalità del servizio civile, anche questo progetto intende contribuire ad ingenerare nei volontari che parteciperanno un approccio all'esistenza aperto, incline a principi di solidarietà, tolleranza, comprensione del diverso da sé, accettazione del confronto non conflittuale e mediato, coincidenza tra sfera soggettiva e collettiva, che si espliciti sotto forma di riconoscimento delle regole della convivenza sociale e di miglioramento del grado di responsabilizzazione.

Ancora, si attuerà uno scambio intergenerazionale che costituirà momento di crescita potente.

La partecipazione al progetto, cioè, intende rappresentare un'effettiva esperienza di partecipazione, un vero **laboratorio di cittadinanza attiva**.

Tutto ciò passa attraverso un'esperienza di impegno quotidiano sulla base di regole di organizzazione ed auto-organizzazione, risultati da raggiungere attraverso il lavoro di gruppo, la condivisione di tempi, spazi e strumenti.

Altro obiettivo direttamente rivolto ai volontari è quello di formarli sulle competenze specifiche di assistenza integrata agli persone con disabilità e di organizzazione del tempo libero, sia perché riescano a godere della gratificazione di espletare al meglio le attività assegnate loro, sia perché rimanga loro un pacchetto di capacità effettivamente spendibili in seguito, quando entreranno nel mercato del lavoro e nel loro sistema di relazioni, più in generale.

### Bilancio iniziale delle Competenze

A partire da questo assunto, proviamo a definire il portato formativo (specie in ambito professionale) di questa esperienza.

**Lavorare per progetti** è un'attività ad alta integrazione, cioè ad alto tasso di collaborazione, ed è il risultato dell'esercizio di tre distinte capacità: **comunicazione, coordinamento e cooperazione**.

La comunicazione permette di trasferire informazioni e conoscenze da un punto all'altro del sistema ed è una premessa al coordinamento, che regge, appunto, sulla disponibilità di informazioni in merito alle possibilità di azione di altri nell'organizzazione.

Il coordinamento consente a ciascun attore di agire con la consapevolezza che la sua azione è allineata e attesa in ogni altro punto del sistema.

La cooperazione permette di valorizzare il coordinamento in termini di equità relazionale e di consapevolezza di essere protagonisti della performance dell'organizzazione.

Proviamo a semplificare ed incasellare: i progetti vengono realizzati sempre all'interno di team; si sviluppano dunque attitudini per il **lavoro di gruppo**, e quindi **capacità comunicative, interazionali e di negoziazione**.

Diventano indispensabili **flessibilità e capacità di adattamento al nuovo**, dal momento che le attività svolte all'interno di un progetto non sono quasi mai uguali a quelle che i giovani svolgevano precedentemente.

I membri di un gruppo di progetto migliorano la capacità di **lavorare per obiettivi**, di cercare **creativamente** il modo migliore per perseguire determinati risultati. Devono lavorare "sotto pressione", dal momento che è necessario rispettare i tempi previsti nei vari step del progetto, e dunque acquisiscono consapevolezza della **gestione del tempo**.

Altre competenze strategiche sviluppate nel lavoro per progetto riguardano l'**innovatività** (migliorare e sperimentare nuovi modelli di intervento) la **decisionalità** (capacità di iniziativa e problem solving) e l'integrazione intesa come **conoscenza del contesto** esterno da utilizzare come risorsa (ad es. la conoscenza delle normative nazionali e locali, rapporti di reciprocità con le istituzioni, ecc.).

Si può provare ad dedurre un **modello di competenze** specifiche relative alla particolare **cultura del lavoro** espressa dai progetti di servizio civile.

Un primo *cluster* riguarda le **competenze cognitive** tese alla capacità di analisi, all'ampliamento trasversale delle conoscenze, al miglioramento e alla sperimentazione delle attività e degli interventi,

alla capacità decisionale e di iniziativa nella soluzione dei problemi, alla conoscenza dell'ambiente esterno da valorizzare e utilizzare come risorsa interna al progetto.

Insomma **competenze funzionali** ad una maggiore **efficienza lavorativa** e **organizzativa**.

Un secondo gruppo riguarda le **competenze sociali** e di **sviluppo** intese come promozione dell'organizzazione che realizza il progetto ma anche di se stessi. Ciò implica una capacità nella ricerca di relazioni sinergiche e propositive; di contribuire alla creazione di reti di rapporti all'esterno e di lavorare con coesione all'interno del gruppo, di mirare e mantenere gli obiettivi con una buona dose di creatività.

Ancora un terzo blocco individua la capacità di **adattamento al contesto organizzativo e lavorativo** caratterizzato, probabilmente più di altri, da un elevato grado di imprevedibilità, mobilità e fluidità. Ciò richiede la capacità e la disponibilità di energie da investire continuamente per il mantenimento dell'equilibrio interno al gruppo di lavoro.

Infine le **competenze dinamiche**, ossia quelle caratteristiche, piuttosto personali, di muoversi verso il miglioramento e accrescimento della propria professionalità, intendendo la competitività come forza di stimolo al saper fare di più e meglio. Anche il saper fruttare il proprio tempo contribuisce a descrivere il dinamismo e l'ottimizzazione delle proprie risorse.

#### Risultati attesi (Competenze acquisite)

Ovviamente si tratta di risultati puramente qualitativi, di difficile misurazione, tanto al termine dell'esperienza specifica quanto in seguito, ma costituiscono senza dubbio il senso stesso dell'esperienza di servizio civile.

Dal punto di vista socio-pedagogico:

- educazione ai valori della solidarietà e della cittadinanza attiva e responsabile
- comprensione dei modelli di vita differenti dal proprio
- ampliamento dell'orizzonte nella pianificazione del proprio percorso di vita

Sicuramente meglio circoscrivibili saranno le competenze maturate in termini di:

- capacità di organizzazione ed auto-organizzazione
- capacità di lavorare in gruppo
- capacità di orientare le attività pianificate per obiettivi

*Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei volontari in servizio civile:*

*Piani di attuazione previsti per il raggiungimento degli obiettivi*

## **PIANI DI ATTUAZIONE E CRONOLOGIA DELLE ATTIVITA'**

### Fase 1: Preparatoria

Apr 2008

Sett/Ott 2008

1. Analisi ed Ideazione (progettualità passate, risultati raggiunti, concertazione, partecipazione degli attori individuati, strategia selezionata)

L'individuazione degli obiettivi e delle linee operative del progetto è emersa attraverso una fase di partecipazione e concertazione tra una serie di beneficiari e portatori, a diverso titolo, di un interesse diretto rilevante.

Tale fase ha avuto inizio nel mese di Aprile 2008 e si è conclusa, nei fatti, nel corso del mese di Settembre dello stesso anno.

Gli strumenti utilizzati nell'analisi sono stati sostanzialmente 3:

- intervista a testimoni privilegiati
- focus group tematici
- dati d'archivio (direttrice desk)

Si è effettuato un totale di 30 interviste a testimoni privilegiati, i quali sono stati in grado di delineare le direttrici centrali dell'intervento, di definire la quota di bisogni inevasi, nonché di definire, in via indiretta ma con diretta cognizione di causa, gli specifici bisogni che non giungono al sistema e le principali difficoltà che ne impediscono l'accesso.

Testimoni privilegiati sono stati:

- rappresentanti dei coordinamenti istituzionali d'ambito, rappresentativi del livello istituzionale
- coordinatori o altri responsabili delegati degli Ambiti sociali di riferimento (nello specifico, i coordinatori degli ambiti)
- responsabili delle AA.SS.LL competenti
- dirigenti dei servizi sociali degli enti direttamente coinvolti
- assistenti sociali degli enti
- personale e volontari dei centri socio - assistenziali
- personale e volontari delle strutture residenziali ed assistenziali
- rappresentanti dei tavoli di concertazione d'ambito, rappresentativi di organismi privati e del no profit che operano nel settore, sempre in relazione agli specifici ambiti territoriali di riferimento
- rappresentanti dei beneficiari diretti ed indiretti (associazioni di persone con disabilità, famiglie, p.es.)

In seguito, si sono tenuti **tre** focus group tematici, nel mese di Luglio 2008, ai quali, hanno preso parte anche altri esperti del settore, non legati agli enti coinvolti, per un totale di 32 operatori/testimoni considerati rappresentativi e informati circa la situazione locale; in tal modo si è assicurato anche un contributo imparziale ed asettico all'analisi complessiva.

In totale, alla fase di concertazione hanno preso parte circa 60 esperti, sia delle tematiche relative allo stato di attuazione delle politiche sociali sui territori di riferimento (da un punto di vista, più politico, quindi, per così dire) che di quelle più specificamente legate all'effettivo stato di offerta delle prestazioni assistenziali (aspetti tecnici).

Attraverso tali strumenti si sono:

- analizzate le linee generali di sviluppo della problematica del diritto all'assistenza nonché al supporto psicologico e morale, con i rischi e le opportunità connesse
- identificati i gruppi con un interesse significativo, analizzandone i ruoli rispettivi e la capacità di partecipazione
- individuati ed analizzati gli specifici ambiti d'intervento praticabili
- valutati gli esiti di progetti simili, in atto o terminati, anche di servizio civile, nonché tutti gli elementi d'informazione potenzialmente rilevanti
- concordato sull'opportunità di dare seguito all'esperienza di servizio civile
- individuate le linee d'intervento da potenziare e quelle da abbandonare
- individuate le linee per integrare la progettazione di servizio civile con quella promossa ad altro titolo dagli enti coinvolti, ovviamente dell'assistenza ai disabili. In particolare, si sono individuate le possibili azioni attraverso le quali riuscire a rafforzare il livello degli interventi attuale grazie all'integrazione con la progettazione di servizio civile
- ipotizzate le opportunità di ottimizzazione delle attività da prevedere per i volontari, alla luce delle lacune nella risposta al bisogno individuato e dell'integrazione di cui sopra, appunto, soprattutto alla luce degli esiti dei progetti di servizio civile precedentemente promossi negli stessi ambiti di intervento
- delineati gli obiettivi del progetto

Gli esiti della concertazione hanno evidenziato come il sistema locale di servizi sociali non riesca, per i motivi e con le dinamiche che si sono descritte ampiamente al pt. 6 del progetto, a garantire una piena soddisfazione della domanda di assistenza domiciliare integrata.

Questa è un tipico *"bisogno multiproblematico"*, la cui soddisfazione incontra vincoli strutturali spesso legati alla scarsità di risorse economiche piuttosto che ad inefficienze delle politiche e dei servizi territoriali. In effetti, per alcuni di questi bisogni è prevista una forma di risposta da parte del sistema dei servizi, sebbene tali risposte si dimostrino ampiamente sottostimate o inadeguate rispetto all'entità del bisogno reale. In altri casi vi è un'area della vulnerabilità sociale per la quale non è prevista *nessuna forma di presa in carico* specifica da parte dei servizi pubblici del territorio, in particolare per quanto riguarda le necessità di sviluppo della socializzazione e dell'autostima (la quale, ovviamente, passa attraverso la garanzia dell'autonomia personale).

Sui territori in esame, anche la progettazione di servizio civile s'innesta in quella, più ampia di attuazione del sistema locale di servizi sociali.

A tali conclusioni si è giunti anche analizzando, come si diceva, le esperienze delle annualità passate, la cui realizzazione, con analoghi progetti, passo dopo passo ha determinato un visibile incremento delle potenzialità espressive degli assistiti; questo risultato è stato evidenziato sia dagli operatori del settore che dai fruitori dei servizi che i volontari hanno contribuito, col loro apporto personale (come valore aggiunto) e professionale (per quello che consente il diritto/dovere di apprendere da loro messo in pratica), a realizzare.

Inoltre, come le esperienze delle precedenti annualità fin qui fatte hanno dimostrato, il progetto ha anche la grande forza di avvicinare i volontari alla realtà del disagio sociale espresso nei suoi multiformi aspetti, spesso sconosciuti ai più, sensibilizzandoli e formandoli con un'esperienza difficile ma emozionante ed altamente formativa, condividendo gli stessi obiettivi di chi per professione riversa anche la propria passione nel settore, e scoprendo la *"diversità"* come *"ricchezza esperienziale"* e non come *"elemento di esclusione"*.

Nell'ultima fase, attraverso l'accesso ai dati d'archivio degli enti coinvolti e degli uffici di piano ed AA.SS.LL. competenti, si è potuto dare una quantificazione ai bisogni individuati.

Sono stati, perciò, analizzati dati relativi a:

- numero persone con disabilità censite
- numero persone con disabilità inserite nelle liste di accesso
- tipologia di disagio (anche accessori)
- numero persone con disabilità effettivamente assistite
- tipologia dei servizi erogati
- caratteristiche quali - quantitative dei servizi

- centri e strutture attivi

In pratica, si è quantificata la domanda specifica complessiva, l'offerta effettiva, e per differenza si è quantificato il bisogno effettivo residuo (**situazione di fatto**).

In questa fase l'Assistente Sociale dell'Ufficio Servizi Sociali dell'ente provvede all'assunzione in carico della domanda ed alla simultanea apertura della cartella individuale dell'utente, della quale vengono redatte le parti generali di carattere anagrafico e socio – anamnesico.

Una volta inserita tra gli assistibili, per la persona con disabilità viene redatto un Piano Individuale d'Intervento (PII), nel quale si individuano:

- prestazioni da erogare
- cadenza e durata delle prestazioni
- figure professionali da impegnare
- programma di incontri periodici di valutazione dell'intervento

Ovviamente, sulla base di dati censiti; sfugge ogni quantificazione della domanda non censita.

La domanda censita, poi, è stata organizzata in liste di soggetti (Liste di Accesso) per i quali si realizzeranno le attività previste, ma anche in Liste di Attesa, recanti la porzione di domanda insoddisfatta.

Conseguentemente, si è giunti alla previsione:

- delle risorse umane e finanziarie complessivamente necessarie
- delle azioni da intraprendere e le attività da sviluppare
- del numero di volontari in servizio civile, necessario complemento per il raggiungimento degli obiettivi
- della formazione specifica necessaria per i volontari

In questa fase si è altresì proceduto:

- alla definizione del ruolo degli organismi esterni coinvolti nella realizzazione del progetto (partner, copro motori, sostenitori, Università, ecc.)
- alla stipula dei relativi accordi e convenzioni (in allegato)

Quale atto finale della concertazione il progetto è stato sottoposto al vaglio degli esperti coinvolti e dei responsabili dei servizi sociali degli enti, che ne hanno valutato la congruità con le situazioni di fatto e l'efficacia degli interventi previsti, prima della presentazione all'UNSC.

## 2. Sviluppo (identificazione e definizione degli obiettivi)

L'**ambito di intervento** individuato, quindi, è quello dell'assistenza, domiciliare e relazionale, alle persone con disabilità inserite nelle liste d'accesso.

L'analisi, in sintesi, ha evidenziato come permanga un'area di bisogno di accesso all'assistenza domiciliare, in generale, e come, anche laddove tale assistenza venga erogata, non completi, troppo spesso, la gamma di bisogni manifestata, in particolare con riferimento a quelli meno materiali e più socializzanti e di autonomia, oltre che morali.

A questo punto, conseguentemente, sono stati fissati l'obiettivo generale ed i due obiettivi specifici, descritti al precedente pt. 7, individuati quali possibili risposte alla permanente domanda di servizi.

## 3. Ancoraggio degli obiettivi ai bisogni individuati in sede di analisi

Gli obiettivi così stabiliti sono direttamente connessi ai bisogni individuati e quantificati.

Da un lato, al bisogno rappresentato dal numero di soggetti assistiti inferiore alla domanda, nonché per un monte ore erogato inferiore alle esigenze, il progetto intende rispondere ampliando il novero degli assistiti ed aumentando il totale di ore di servizio erogate.

Dall'altro, in ordine alla inefficacia del sistema di erogare una gamma di prestazioni completa, che risponda anche ai bisogni morali, di autonomia piena e di socializzazione, il progetto mira a sostenere l'organizzazione di attività presso i centri diurni o altre strutture, nonché ad organizzare attività del genere presso il domicilio, gruppi famiglia, ecc..

Infine, in risposta a “bisogni immateriali” si è individuata la linea d'intervento relativa al rafforzamento delle dinamiche familiari e relazionali, attraverso la realizzazione di terapie familiari e di gruppo.

Ovviamente, questo progetto non pretende di riuscire, da solo, a colmare la distanza attualmente esistente tra domanda ed offerta.

Può, però, senz'altro contribuire ad una dinamica di avvicinamento tra queste; di conseguenza, realisticamente gli obiettivi sono una quota parte di quanto sarebbe necessario offrire per soddisfare l'intera gamma di bisogni.

**Cronologia:** la fase preparatoria ha richiesto un periodo di 6/7 mesi complessivi, comprese le fasi di redazione materiale del progetto, dall'Aprile all'Ottobre 2008.

#### Fase 2: Avvio del Progetto

Mag 2009

Sett/Ott 2009

A seguito del decreto di approvazione, vengono informati olp e tutte le figure che rivestono un ruolo all'interno del progetto, individuate in fase di progettazione (ad eccezione dei volontari, ancora da selezionare), sull'esito della valutazione dell'UNSC.

Può quindi essere avviato il piano delle attività preparatorie per accogliere i volontari. Schematicamente, possiamo così sintetizzare:

- orientamento ai candidati
- selezioni dei volontari
- pubblicazione delle graduatorie provvisorie
- pubblicazione delle graduatorie definitive
- formazione olp (secondo quanto predisposto dall'UNSC) e di tutti gli operatori coinvolti nel progetto
- riunione delle figure coinvolte e dei coordinatori Amesci per l'analisi della pianificazione delle attività, come da progetto
- organizzazione piano di lavoro operativo
- predisposizione di materiale da consegnare ai volontari sull'organizzazione dell'ente, in particolare in riferimento agli obiettivi del progetto.

In pratica, in questa fase, attraverso riunioni ed incontri che vedono la partecipazione di tutte le figure che avranno un ruolo nel progetto, si chiariscono tutti i passaggi operativi da intraprendere per un'efficace realizzazione del progetto.

Ciò consente un chiaro e rapido inserimento dei volontari in s.c., nonché una buona prospettiva di successo.

**Cronologia:** la fase di avvio prevede una durata di 5/6 mesi, da considerare prima della data prevista per l'avvio in servizio dei volontari, ed è riprogrammata di volta in volta sui tempi del bando e su quelli dell'UNSC per le verifiche sulle graduatorie.

#### Fase 3: Erogazione della formazione

Dic 2009

Apr 2010

La formazione generale, e tendenzialmente anche quella specifica, dei volontari sarà concentrata nella prima fase del progetto: si prevede di completarla entro i primi 150 gg. dall'avvio in servizio, in accordo con le linee guida della Formazione.

L'erogazione di altri momenti formativi avverrà per le stesse caratteristiche del servizio civile, nel corso di tutto il servizio; si può, perciò, considerarli alla stregua di una attività continua e diffusa.

#### Fase 4: Fase Operativa (attuazione attività tese alla realizzazione degli obiettivi)

Le attività che di seguito si descrivono nel dettaglio saranno realizzate da tutti gli operatori del progetto – volontari, operatori locali, tutor, responsabili locali, responsabili di sistema – secondo le scadenze prefissate, come evidenziato nei piani operativi e nel rispetto dei ruoli relativi.

In fase di formazione degli oip., prevista all'interno dei piani di formazione Amesci, vengono somministrati loro elementi e strumenti di Pianificazione Operativa, coerenti col Sistema Amesci, fornendosi, così, la strumentazione per la pianificazione di dettaglio finale delle attività dei volontari, anche in relazione ad intervalli di tempo minori di quelli indicati nei piani, nonché strumenti per il monitoraggio.

Innanzitutto, il Piano prevede la contestualizzazione del progetto e delle attività conseguenti per il gruppo di lavoro, in particolare per i volontari in s.c..

Quindi si prevede di:

- iniziare e terminare la fase di contestualizzazione dell'intervento e di presentazione delle figure coinvolte entro la prima settimana.

**Durata:** max 1 settimana

**Impegno volontari in s.c.:** max 30 ore complessive/volontario

### **Obiettivo Specifico 1: Migliorare l'Assistenza Domiciliare Handicap (ADH)**

Dic 2009

Dic 2010

#### Razionale

Passando alla pianificazione temporale degli obiettivi, in relazione al perseguimento dell'obiettivo specifico di migliorare l'erogazione dell'Assistenza Domiciliare Handicap, si tratta ovviamente di attività continuative, da erogarsi lungo il corso dell'intero progetto.

Sulla base del numero di beneficiari individuati, le figure del progetto erogheranno in media 7,5 ore di assistenza al giorno al singolo assistito, per un totale settimanale di circa 5.150 ore di assistenza di base.

In relazione, poi, alle specifiche esigenze del soggetto, tali ore saranno erogate presso centri socio-assistenziali, altre strutture oppure a domicilio, secondo turni mensili appositamente predisposti dall'oip di riferimento, in coerenza con le specifiche esigenze rilevate sul campo.

Il Piano prevede perciò di:

- iniziare l'erogazione delle attività di assistenza entro il 1° mese e terminarle al 12° mese (attività continuativa)

**Durata:** 12 mesi

**Impegno volontari in S.C.:** min 18 ore/settimana/volontario

In particolare:

1. gli interventi per l'autonomia personale inizieranno entro il 1° mese e termineranno al 12°

Durata: 12 mesi circa

Impegno volontari in s.c.: min 6 ore/settimana/volontario

2. gli interventi tesi alla cura della persona inizieranno entro il 1° mese e termineranno al 12°

Durata: 12 mesi circa

Impegno volontari in s.c.: min 6 ore/settimana/volontario

3. le attività psico-motorie inizieranno entro il 1° mese e termineranno al 12°

Durata: 12 mesi circa

Impegno volontari in s.c.: min 6 ore/settimana/volontario

4. il telesoccorso inizierà entro il 1° mese e terminerà al 12°

Durata: 12 mesi circa

Impegno volontari in s.c.: min 2 ore/settimana/volontario

### **Obiettivo Specifico 2: Migliorare inclusione e socializzazione**

Dic 2009

Dic 2010

## Razionale

Anche le attività per l'organizzazione dei momenti di animazione sociale, ricreativa, culturale, vale a dire quelle che perseguono l'obiettivo specifico di migliorare l'inclusione e la socializzazione delle persone con disabilità assistite, percorrono, in pratica, l'intero ciclo di vita del progetto, sebbene culminino con la realizzazione dell'evento una volta al mese, nei 9 mesi previsti.

Ancora, per quanto riguarda il previsto rafforzamento della rete di relazioni familiari nonché del rapporto coi responsabili dei servizi assistenziali, ciascuna singola sede di attuazione garantisce la presenza in loco di un mediatore familiare almeno in un giorno al mese, per almeno 9 mesi, per lo svolgimento delle sedute di mediazione familiare, appunto.

Ancora, almeno una volta al mese e per almeno 9 incontri complessivi per singola sede locale, è garantita la presenza di un facilitatore che conduca gli incontri che vedono la partecipazione, oltre a quella delle persone con disabilità assistite, anche dei familiari di questi e dei responsabili degli enti.

Si prevede di realizzare gli incontri suddetti nel corso dell'ultima settimana di ciascun mese, a partire dal 4° mese; tale indicazione tendenziale potrà subire adattamenti di specie in relazione alle esigenze delle singole sedi, nonché dei soggetti coinvolti.

In tal modo le fasi organizzative potranno cominciare all'inizio di ciascun mese: redazione dell'elenco dei partecipanti, disponibilità del mediatore familiare e dei facilitatori, dei responsabili degli enti, ecc..

Si realizzeranno, infine, incontri di sostegno di gruppo in regime di auto-aiuto almeno due volte al mese, per almeno 9 mesi, nel corso della seconda e della quarta settimana del mese.

Anche la realizzazione di tutti questi incontri prevede attività organizzative e logistiche diffuse e continuative, che culminano ciclicamente nei momenti descritti.

Il Piano delle operazioni prevede, quindi:

### **Esercizio delle capacità socio - intellettive:**

- organizzare e realizzare le attività di gruppo (animazione sociale, ricreativa, musicoterapia passiva, fruizione culturale, ecc.) a partire dalla prima settimana di ciascun mese e terminarle nella quarta settimana del mese

**Durata:** min 4 settimane

**Impegno volontari in S.C.:** max 4 ore/settimana/volontario

- tenere i laboratori di alfabetizzazione e/o approfondimento dell'informatica 2 giorni a settimana a partire dalla seconda settimana

**Durata:** 2 giorni/settimana X 12 mesi

**Impegno volontari in S.C.:** min 4 ore/settimana/volontario

### **Rafforzamento reti di relazioni:**

- effettuare le sedute di mediazione familiare almeno una volta al mese, per almeno nove mesi, tra il 3° ed il 12° mese

**Durata:** 1 giorno/mese X min 9 mesi

- effettuare gli incontri con responsabili dei ss.ss. degli enti almeno una volta al mese, per almeno nove mesi, tra il 3° ed il 12° mese

**Durata:** 1 giorno/mese X min 9 mesi

- tenere incontri di auto-aiuto almeno due volte al mese per almeno nove mesi, tra il 3° ed il 12° mese

**Durata:** 1 giorno/settimana X 12 mesi

Complessivamente, per le fasi di organizzazione e tenuta degli incontri suddetti ai volontari in S.C. è richiesto un **impegno** orario medio di min 4 ore alla settimana per singolo volontario.

L'impegno complessivo per le attività del secondo obiettivo specifico è di max 12 ore/settimana/volontario.

### Fase 5: Valutazione degli esiti (monitoraggio in itinere e finale – trasversale)



Quest'ultima fase prevede la valutazione del progetto, cioè una verifica sistematica e obiettiva di tutte le fasi. A tal proposito, si richiama il piano di Monitoraggio Amesci che, attraverso una valutazione iniziale, intermedia e finale, analizza l'andamento del progetto, la sua efficacia e l'efficienza delle attività previste, con lo scopo di rilevare eventuali scostamenti e di suggerire gli eventuali accorgimenti.

Il monitoraggio consiste nella compilazione da parte dell'olp di un questionario per il monitoraggio dell'attuazione del progetto e nella compilazione da parte dei volontari di un questionario di motivazione e di gradimento dell'esperienza di SCN.

*Complesso delle attività previste per la realizzazione dei piani di attuazione*

## **DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'**

### Attività per l'attuazione dell'erogazione della formazione

Il complesso di attività relative alla formazione nel presente progetto (già compiutamente dettagliato nel Sistema di Formazione Amesci accreditato e successivamente descritto nei punti del presente progetto dedicati alla formazione) consta di due momenti: uno in presenza (30 ore dedicate alla Formazione generale) erogato con metodologia mista in aula (dinamiche di gruppo e lezione frontale), uno in e-learning, a sua volta suddiviso in due corsi. Il primo di questi, di 15 ore, è relativo al completamento della Formazione generale ed è composto da moduli di contenuto e dinamiche relazionali con tecnologia wrap around. Il secondo percorso e-learning, di 75 ore, è interamente dedicato alla formazione specifica in Assistenza e suddiviso anch'esso in moduli contenutistici e dinamiche di interazione. Entrambi i percorsi e-learning sono inoltre completati da test di autovalutazione e da interviste di rilevamento e valutazione delle competenze acquisite (bilancio di competenze) certificati da Lynx e da Ipse, Istituto di Psicologia dei Sistemi Evolutivi.

Le attività di formazione sono inoltre integrate da momenti di formazione on the job in affiancamento agli OLP del progetto

### Risultati attesi

I risultati attesi per la formazione generale sono di natura sociale e organizzativa (gruppo, conoscenza dell'Ente), civica (difesa della Patria, Cittadinanza attiva), culturale (legalità, protezione civile) e professionale (lavoro per progetti, metacompetenze).

In particolare i risultati attesi sono la costruzione e l'affiatamento del gruppo, la conoscenza della storia e dei principi alla base del servizio civile, l'approfondimento di tematiche relative alla dimensione di cittadinanza attiva.

Per ciò che riguarda la formazione specifica, invece, si punta alla conoscenza di base delle tematiche dell'Assistenza e all'acquisizione di competenze minime per la realizzazione delle attività operative di seguito descritte.

Infine con l'on the job si cerca un miglioramento delle competenze specifiche dei volontari, attraverso un percorso learning by doing guidato dai specialisti/maestri (OLP)

### Attività per la realizzazione degli obiettivi

Passando alla fase operativa, innanzitutto, propedeutiche all'erogazione effettiva delle attività tese al raggiungimento degli obiettivi specifici previsti sono:

- una presentazione del gruppo di lavoro, con spiegazione di ruoli e responsabilità reciproci, in particolare delle figure di coordinamento del progetto, vale a dire olp, dirigenti del settore assistenza sociale degli enti, assistenti sociali incaricati di seguire le posizioni personali dei beneficiari, operatori socio assistenziali e socio sanitari incaricati di erogare l'assistenza materiale e domiciliare ai beneficiari individuati, personale dei centri socio - assistenziali, coordinatori dei gruppi famiglia, tutte figure alle quali i volontari andranno a supporto. In questa fase si illustreranno ai volontari anche le modalità di verifica in itinere dei risultati.
- poi, sulla base delle liste di beneficiari, a cura degli olp si predisporranno i Piani Individuali d'Intervento, personalizzati sulla base delle esigenze dei singoli (dettagli logistici ed

organizzativi: assistiti, recapiti, luoghi del servizio, modalità di trasferimento, ore per specifico assistito, turni, ecc.)

- quindi, a seguire questa prima fase, nella quale sono altresì incluse attività formative specifiche, i volontari saranno affiancati agli operatori, professionali o a titolo volontario (operatori socio-assistenziali o socio-sanitari, assistenti sociali, ecc.) per integrare le attività di assistenza in favore dei soggetti assistiti, sulla base della pianificazione predisposta (Piani individuali d'intervento)

### Modalità di funzionamento

Oltre ai volontari, e a parte il ruolo delle altre figure, tecniche, il gruppo di lavoro di servizio civile sarà costituito da:

- oip, esperti delle attività di informazione, supporto ed assistenza alle persone con disabilità, che accompagneranno i volontari nella realizzazione delle attività previste, inserendoli all'interno dell'attività della sede e mediandone la relazione con l'utenza e le altre figure
- tutor, figura accreditata, con esperienza pluriennale nella mediazione di conflitti
- rlea, figura accreditata, con esperienza pluriennale nel coordinamento di progetti di servizio civile
- esperti di monitoraggio, figura accreditata, con esperienza pluriennale di controllo sull'andamento di progetti

### **Obiettivo Specifico 1: Migliorare l'Assistenza Domiciliare Handicap (ADH)**

In relazione alle attività previste per la realizzazione del primo degli obiettivi specifici, quello di migliorare l'attuazione dell'Assistenza Domiciliare Handicap, i servizi si sviluppano secondo la logica dell'integrazione delle attività della persona assistita e dei suoi familiari, assumendo una funzione di promozione di autonomia ed evitando, laddove possibile, di assumere natura completamente sostitutiva.

Gli operatori del progetto attueranno le seguenti attività:

#### a) interventi tesi a favorire l'**autonomia personale ed il rapporto coi membri del nucleo familiare**

- assistenza nell'utilizzare telefono ed altri mezzi di comunicazione
- accompagnamento nel fare acquisti
- disbrigo pratiche e commissioni
- preparazione ed assunzione del cibo
- lavori domestici: pulizia ambienti, acquisto generi di prima necessità, preparazione pasti
- accompagnamento e supporto fisico nell'utilizzo mezzi di trasporto
- accompagnamento e supporto fisico alle capacità di muoversi all'esterno dell'abitazione
- accompagnamento a visite ospedaliere, mediche e specialistiche
- capacità di gestire le proprie finanze

In relazione a queste, la persona disabile spesso sperimenta una difficoltà nell'organizzazione e nell'organizzazione di tali attività, oltre che, naturalmente, una difficoltà fisica nell'espletarle.

Conseguentemente, si prevede una serie di attività "organizzative":

- suddivisione delle attività quotidiane in gruppi: mattutine, pomeridiane e serali
- predisposizione di cartelli riassuntivi o altri supporti
- momenti di spiegazione delle attività previste
- tenuta di registri dei progressi

Tali attività, vedendo la partecipazione degli stessi assistiti, rispondono anche ad una finalità di stimolo e partecipazione, trattandosi di effettuare attività anche manuali e logiche.

#### b) Interventi tesi al recupero dell'**autonomia nella cura della persona**

- aiuto per la pulizia personale

- aiuto per la vestizione
- assistenza all'assunzione di farmaci
- accompagnamento fisico per lo svolgimento di attività anti-decubito
- assistenza fisica per lo svolgimento di semplici esercizi di riabilitazione psico-motoria
- lavaggio della biancheria e/o ritiro di indumenti e biancheria

Relativamente all'effettuazione delle *attività di riabilitazione psico-motoria*, le figure del progetto dovranno:

- stilare un programma personalizzato degli esercizi
- stabilire spazi, tempi ed eventuali attrezzature necessarie
- somministrare indicazioni di controllo posturale e dominanza laterale
- affiancare il disabile nell'effettuazione dell'esercizio

c) Interventi tesi al monitoraggio delle condizioni dei beneficiari anche in orari in cui non si eroga l'assistenza diretta

- attuazione di un sistema di **telefonia sociale**: gli operatori del progetto monitorano telefonicamente, a scadenze, le condizioni degli assistiti, aggiornando apposite schede personali.

#### Modalità di funzionamento

Tali attività, per quanto sopra detto, saranno svolte in maniera esclusiva dagli operatori solo in casi molto particolari, di soggetti completamente non auto-sufficienti e/o con nuclei familiari ugualmente non auto-sufficienti; altrimenti, dovranno assumere un carattere integrativo e riabilitativo ed essere, pertanto, di **stimolo** all'autonomia della persona.

In considerazione delle dimensioni del target, le ore settimanali di assistenza, in relazione alle specifiche esigenze, potranno essere erogate ogni giorno, compresi prefestivi e festivi, tra le ore 8:00 e le ore 20:00.

Particolari esigenze (ad esempio, notturne) saranno appositamente valutate e trattate.

Operativamente, l'assistente sociale che ha in carico il soggetto da assistere valuta le sue esigenze e predispone un piano di intervento che integri le attività assistenziali con quelle a carattere socio-sanitario, sulla base delle specifiche esigenze personali, concordato con l'olp di riferimento in quanto ad integrabilità col progetto di servizio civile.

Sulla base delle esigenze individuate dall'assistente sociale, gli operatori erogano le attività previste, entro il monte ore complessivamente previsto dall'oggetto del servizio, per il numero di ore previste per il singolo soggetto beneficiario.

Più nello specifico, relativamente alle azioni di **gestione delle attività quotidiane**, si tratta di due momenti distinti dell'intervento:

- innanzitutto, le attività quotidiane vanno organizzate e va facilitata la loro gestione; questa fase ottiene anche effetti di stimolazione sulle capacità logiche ed anche manuali, relativamente alla predisposizione dei cartelli riassuntivi dell'organizzazione della giornata
- poi, vanno effettuate, ed in questa fase si realizza il vero e proprio sostegno.

Nel corso di queste azioni:

- il responsabile della sede locale coordina l'azione e valuta le attività svolte e la loro rispondenza a quelle previste
- il facilitatore guida nell'organizzazione dei tempi, nella predisposizione dei cartelloni, nella spiegazione delle azioni, infine segue il disabile nell'effettuazione delle attività, registrandone i risultati
- l'assistente materiale accompagna il disabile nell'effettuazione delle attività previste
- il volontario in s.c. coadiuva il facilitatore nelle fasi di organizzazione e collabora con l'assistente materiale per l'effettuazione delle attività

Ancora, in ordine alle **attività psico-motorie**, si tratta di far effettuare agli assistiti attività di ginnastica dolce, rilassamento e distensione psico-motoria. Verranno effettuati esercizi di:

- respirazione guidata
- dominanza laterale
- controllo posturale

- ginnastica medica e correttiva

Per queste attività:

- il responsabile della sede locale coordina le attività, soprattutto in relazione alla tempistica ed ai particolari logistici (dove, quando, con quali attrezzature)
- il facilitatore struttura il piano delle attività psico-motorie da svolgere (piano individuale), spiega gli esercizi ai disabili e li segue durante lo svolgimento, valuta lo svolgimento degli esercizi e ne registra i risultati
- l'assistente materiale accompagna fisicamente il disabile nello svolgimento degli esercizi, somministrando le attività programmate
- i volontari collaborano sia con il facilitatore nelle fasi di predisposizione dei piani individuali, nella spiegazione degli esercizi e nell'annotazione degli esiti, sia con gli assistenti materiali durante lo svolgimento pratico degli esercizi previsti

Infine, è prevista l'organizzazione di un servizio di **telefonia sociale**; sulla base di elenchi appositamente tenuti, i volontari procedono, a scadenze prefissate, a chiamare telefonicamente gli assistiti per accertarsi delle loro condizioni e rilevare particolari necessità o problemi.

Nel caso, segnalano i problemi rilevati al responsabile della sede locale per l'adozione delle azioni necessarie.

### **Obiettivo Specifico 2: Migliorare inclusione e socializzazione**

Per il raggiungimento del secondo obiettivo specifico, quello di migliorare l'inclusione e la socializzazione dei beneficiari dell'intervento, si attueranno attività tese a favorire il rapporto col contesto socio-ambientale di appartenenza, migliorare il morale, riattivare le capacità mnemoniche e cognitive, favorire l'inserimento in attività ricreative e culturali.

Gli operatori del progetto, di concerto con i responsabili e gli operatori dei centri e delle altre strutture, faciliteranno la partecipazione delle persone con disabilità ad una serie di attività, anche da organizzare appositamente.

In particolare:

#### a) Interventi volti a favorire la **socializzazione**

- accompagnamento ed accesso ai servizi esterni all'abitazione o all'istituzione ospitante
- organizzazione e partecipazione alle attività dei centri e delle altre strutture o altre attività organizzate dagli enti
- progettazione e realizzazione di piccoli interventi di animazione sociale e di organizzazione del tempo libero
- promozione dell'attenzione alla cura estetica della propria persona
- organizzazione di momenti di incontro con persone e realtà interne ed esterne alle strutture

#### b) Interventi volti all'**esercizio delle capacità cognitive**

- assistenza per l'utilizzo del computer
- organizzazione di gite e visite ricreative – culturali
- lettura di giornali e riviste
- attività espressive, ricreative e manuali
- mediatapia (ascolto e spiegazione di brani musicali, visione e spiegazione di film, ecc.)

#### c) Interventi volti a favorire il rapporto coi membri del nucleo familiare e col **sistema di relazioni personali** (vicini, amici, ecc.)

##### c.1) terapia familiare

- programmazione degli incontri con le famiglie
- attività di mediazione tra famiglie e figure professionali incaricate dell'assistenza al disabile
- compilazione verbali e schede sintetiche degli incontri
- compilazione schede conoscitive del nucleo familiare
- individuazione ed orientamento verso interventi specialistici mirati
- attività di orientamento solidale in caso di particolari necessità di ordine pratico

##### c.2) auto-aiuto

- composizione del gruppo, in base alle schede anamnesiche soggettive (gruppi omogenei per tipologia della malattia ed altri criteri)
- programmazione degli incontri
- conduzione degli incontri
- compilazione verbali e schede sintetiche degli incontri
- attività di orientamento solidale in caso di particolari necessità di ordine pratico

### c.3) confronto con responsabili servizi sociali

- programmazione degli incontri con le famiglie
- attività di mediazione tra famiglie e figure professionali incaricate dell'assistenza al disabile
- compilazione verbali e schede sintetiche degli incontri

### Modalità di funzionamento

Per la realizzazione di questo gruppo di attività, in ciascuna sede è assicurata la presenza di un responsabile dei servizi sociali con funzione di mediatore familiare e di facilitatore degli incontri previsti, anche di auto-aiuto, almeno **due giorni** al mese, per **almeno 8 ore mensili** complessive, e comunque tale da garantire il risultato del numero di incontri previsti.

Eventuali esigenze particolari saranno appositamente trattate.

Gli orari di funzionamento saranno stabiliti dalle singole sedi, anche sulla base di particolari necessità espresse dagli assistiti.

Le figure coinvolte nella realizzazione di questo obiettivo sono, complessivamente:

- un responsabile della sede locale, con compiti di coordinamento generale, presente alternativamente mattina e pomeriggio in base alle esigenze specifiche
- un mediatore familiare, per la conduzione della terapia familiare
- un facilitatore per la conduzione dei gruppi di auto-aiuto e dei confronti col personale
- personale con ruoli amministrativi

Scendendo nello specifico delle attività previste, per l'**inclusione** e la **socializzazione**:

- il responsabile della sede locale coordina l'organizzazione e la partecipazione alle attività organizzate dai centri diurni del territorio o da altre strutture e prende contatti con la dirigenza delle strutture per concordare i particolari logistici
- i facilitatori accompagnano gli assistiti durante le attività dei centri, vigilando sull'incolumità degli stessi
- i volontari in servizio civile assistono le figure nella fase di organizzazione ed accompagnano fisicamente il disabile nel corso della partecipazione alle attività

Relativamente agli interventi volti all'**esercizio delle capacità intellettive**, innanzitutto si prevedono gite e visite culturali, in relazione alle quali:

- il responsabile della sede locale coordina l'organizzazione delle uscite e prende contatti con la dirigenza dei luoghi da visitare per concordare i particolari logistici
- i facilitatori spiegano loro le caratteristiche del luogo o accompagnano eventuali guide nella spiegazione
- gli assistenti materiali accompagnano gli assistiti durante le visite, vigilando sull'incolumità
- i volontari in servizio civile assistono le figure nella fase di organizzazione e collaborano con gli assistenti materiali nell'accompagnare fisicamente il disabile nel corso della visita culturale

Si prevede, poi, la realizzazione di laboratori di espressione, manuali e ricreativi, per i quali:

- il responsabile della sede locale coordina l'organizzazione e la realizzazione delle attività
- il facilitatore struttura il piano delle attività e le spiega all'persone con disabilità
- il volontario in s.c. coadiuva il facilitatore nel corso dello svolgimento delle attività

Ancora, sono previsti laboratori di alfabetizzazione (oppure approfondimento, in relazione allo stato di conoscenza dei singoli assistiti) informatica.

Si tratta tendenzialmente di attività da far svolgere ai disabili in gruppo, costruiti più sul livello cognitivo dei singoli che in base alla loro età; questo consentirà l'instaurazione di dinamiche sia di socializzazione che di apprendimento.

In particolare, il portato formativo di questi interventi sarà attuato mediante tecniche di apprendimento anche informale.

Le attività specifiche sono:

- articolazione di programmi settimanali di attività
- erogazione dei momenti laboratoriali e formativi
- spiegazione dei contenuti
- effettuazione di dinamiche di stimolazione cognitiva e di comprensione degli argomenti (discussioni tematiche specifiche)
- somministrazione di compiti da svolgere in relazione agli argomenti trattati
- accompagnamento allo svolgimento dei compiti assegnati
- valutazione e registrazione dei risultati
- facilitazione dell'esito didattico, in considerazione dei diversi tempi di apprendimento possibili per il disabile

Nell'ambito di tali attività

- il responsabile della sede locale coordina le attività, soprattutto dal punto di vista logistico
- l'educatore struttura contenuti della lezione ed attività, spiega gli argomenti, segue il disabile nel corso della lezione o della dinamica ed assegna i compiti
- i volontari in s.c. assistono l'educatore nel corso della lezione, accompagnano il disabile nella comprensione degli argomenti e nello svolgimento dei compiti, lo assistono fisicamente

In relazione alla realizzazione della **terapia familiare**, dei **confronti coi responsabili dei ss.ss.** e delle **riunioni di auto-aiuto**:

- il responsabile della sede coordina le attività di organizzazione
- il mediatore familiare (o il facilitatore, nel caso dei confronti e delle riunioni di gruppo) conduce gli incontri e verbalizza gli esiti
- i volontari assistono fisicamente il disabile nel corso degli incontri (a seguito di espressa autorizzazione alla partecipazione da parte delle famiglie, in ottica di rispetto della riservatezza).

.....

Nell'effettuazione delle attività sopra descritte, le figure saranno altresì responsabili, in funzione dei ruoli, della predisposizione e compilazione dei seguenti strumenti (anche adattati in relazione alle specifiche esigenze locali):

- report di servizio
- protocolli riunioni
- diario giornaliero/settimanale
- report operatore bus
- schede utenti
- registro mensile
- altri registri

#### Attività per l'attuazione del Monitoraggio

Le attività di monitoraggio coinvolgono tutte le sedi di attuazione del progetto e si articolano in tre momenti:

- primo momento di valutazione in itinere (al termine del terzo mese di servizio)
- secondo momento di valutazione in itinere (al termine del settimo mese di servizio)
- valutazione finale (al termine del dodicesimo mese di servizio)

Ognuno di questi momenti è finalizzato a verificare l'andamento del progetto e a rilevare il livello di gradimento e soddisfazione dei volontari relativamente al servizio svolto.

Per quanto riguarda il monitoraggio del progetto, lo strumento utilizzato è un questionario a risposta chiusa le cui domande, predisposte sulla base della pianificazione del lavoro, sono tese a verificare il completamento delle attività previste in ogni fase. Il Sistema di Monitoraggio Amesci provvederà ad inviare presso ciascuna sede il questionario, la cui compilazione sarà a cura dell'Operatore Locale di Progetto.

I volontari, invece, secondo la stessa tempistica compileranno un questionario standardizzato direttamente on line sul sito [www.amesci.org](http://www.amesci.org). Per accedere al form verranno forniti di password personali.

In aggiunta alle attività di monitoraggio del progetto, l'Assistente Sociale programma una serie di incontri periodici personalizzati con gli persone con disabilità assistiti, di modo da valutare l'andamento dell'intervento assistenziale e le eventuali correzioni da apportare

#### Risultati attesi

Riduzione di eventuali scostamenti relativamente agli obiettivi pianificati e risoluzione di problematiche emerse.

*Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente*

### **DESCRIZIONE DEL COMPLESSO DELLE RISORSE UMANE A QUALUNQUE TITOLO COINVOLTE NELLA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO**

#### Risorse relative alle attività operative

- 23 olp (21 dipendenti, 2 volontari)
- 13 dirigenti settori servizi sociali degli enti (dipendenti)
- 13 assistenti sociali (a contratto)
- 23 operatori socio assistenziali e/o socio sanitari e/o materiali (14 a contratto e 9 volontari)
- 17 personale centri socio - aggregativi diurni (8 a contratto e 9 volontari)
- 14 mediatori familiari (10 a contratto e 4 volontari)
- 14 facilitatori (volontari)
- 14 coordinatori di gruppi famiglia o informali (volontari)
- 12 amministrativi (dipendenti)
- 14 autisti (12 dipendenti e 2 volontari)

Le figure coinvolte nella realizzazione dell'obiettivo di **migliorare l'assistenza domiciliare handicap (ADH)** sono, presso le singole sedi:

- un responsabile della sede locale, con compiti di coordinamento generale, presente alternativamente mattina e pomeriggio in base alle esigenze specifiche
- un assistente sociale per singola sede di realizzazione, col compito di incrociare domanda di assistenza ed organizzazione dell'erogazione
- un facilitatore/educatore
- assistenti materiali, che garantiscono l'assistenza integrata (a domicilio, presso strutture ospedaliere, all'esterno, ecc.)
- autisti per il trasporto degli assistiti verso ospedali e centri diagnostici, terapeutici e riabilitativi
- di personale con ruoli amministrativi, anche con compiti di funzionamento della telefonia sociale
- volontari in s.c.

Per l'obiettivo di **socializzazione ed inclusione**:

- un responsabile della sede locale, con compiti di coordinamento generale, presente alternativamente mattina e pomeriggio in base alle esigenze specifiche

- un mediatore familiare, per la conduzione della terapia familiare
- un facilitatore per la conduzione dei gruppi di auto-aiuto e dei confronti col personale
- personale con ruoli amministrativi
- volontari in s.c.

Risorse relative alla formazione:

- 4 formatori professionali esperti di Servizio Civile (1 sociologo, 2 psicologi, 1 pedagogo; a contratto)
- 1 autore del corso Assistenza - (esperto di servizi socio - assistenziali, laureato in Scienze dei servizi sociali; a contratto )
- 1 coordinatore scientifico dell'e-learning (a contratto)
- 5 tutor on-line per l'e-learning (volontari)
- team formazione Amesci per il coordinamento didattico e organizzativo (6 volontari)

Risorse relative al monitoraggio:

- 1 Sociologo in qualità di Responsabile del Monitoraggio Amesci (dipendente). Tale figura si occuperà di coordinare tutte le fasi: somministrazione dei questionari, di elaborazione dei dati e della redazione delle relazioni.
- Un team raccolta dati Amesci (5 operatori data entry; 2 volontari, 3 dipendenti) di supporto dal Team di Qualità Amesci con il compito di comunicare alle sedi le modalità e i tempi di somministrazione e di essere da supporto, sia agli OLP che ai volontari, nella compilazione dei questionari.

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

**MODALITA' D'IMPIEGO DEI VOLONTARI IN SC (PIANO DI LAVORO)**

Dal punto di vista qualitativo, è opportuno premettere che si tratta di un gruppo assemblato per una serie di specifici scopi comuni e che il gruppo sarà in qualche modo pronto a mettere gli obiettivi del gruppo prima dei loro obiettivi personali. Condizione necessaria affinché si riesca a garantire il giusto clima e la soddisfazione del gruppo nonché il raggiungimento degli obiettivi prefissati è che i volontari siano impiegati e coinvolti nelle diverse fasi, che costituiscono le azioni previste dal progetto, prevedendo la presenza di una serie di elementi quali:

- presenza di comunicazione e feedback periodico;
- qualità ed ascolto nelle dinamiche di gruppo;
- gestione della leadership;
- opportuno equilibrio delle competenze;
- instaurazione di un clima di fiducia e condivisione;
- stimolo alla partecipazione attiva.

Fase 1: Avvio del progetto

Innanzitutto, nei primi giorni di attività i volontari partecipano a riunioni, assieme agli olp, agli assistenti sociali dell'ente ed alle altre figure coinvolte, necessarie alla illustrazione di ciò che effettivamente si andrà a fare.

Tali riunioni saranno tese a:

- contestualizzare l'intervento: le figure di coordinamento spiegheranno ai volontari come gli obiettivi del progetto si inseriscono nelle attività dell'ente e come si integrano con gli interventi di tipo assistenziale ad altro titolo portati avanti. Si tratterà, quindi, di definire il contesto effettivo di riferimento e di illustrare come il progetto al quale hanno chiesto di partecipare si innesti in finalità di più ampio respiro
- presentare l'ente, in generale e con riferimento al ruolo ed alle competenze che mantiene nel settore specifico dell'assistenza alle persone con disabilità; si presenterà, cioè, in maniera

integrata l'assieme di interventi messi in campo. Contestualmente, ai volontari saranno presentate tutte le figure di riferimento del progetto, con indicazione delle relative competenze e ruoli

- si passerà, infine, ad analizzare nello specifico gli obiettivi del progetto, a cosa mira, chi va ad assistere, le modalità di tale assistenza, come il progetto di servizio civile si integra con tale assistenza, quali sono le attività complessivamente previste e, in particolare, quelle specificamente richieste ai volontari, comprese indicazioni relative a modalità più specificamente organizzative (tempi, luoghi, modalità di spostamento, necessità di turnazioni, particolarità del servizio, eventuali periodi di servizio al di fuori del territorio comunale e così via).

Ancora, si analizzeranno le caratteristiche e le esigenze dei destinatari specifici.

In questa fase gli olp potranno valutare eventuali esigenze particolari dei volontari e la loro compatibilità con le modalità di erogazione dell'assistenza previste.

### Fase 2: Formazione

Come già descritto al presente punto 8.2 (vedi infra) le attività dei volontari per quanto concerne il percorso formativo consistono nella frequenza delle ore in presenza (30) e nell'effettivo svolgimento di tutte le fasi dell'e-learning (login, presentazione, lettura, partecipazione ai forum e alle chat, compilazione dei test e degli esercizi)

### Fase 3: Piano delle Attività Operative

Il ruolo dei volontari in servizio civile sarà quello di integrare, sia in termini di ore di servizi resi che di gamma di attività, l'azione del progetto, con particolare riguardo alla funzione di supporto ed integrazione alle attività previste per le altre figure, soprattutto quelle di competenza degli operatori socio – assistenziali e materiali e del personale dei centri e delle altre strutture.

Le modalità d'impiego operativo, vale a dire turni ed orari, luoghi, modalità di trasferimento, saranno comunicate ai volontari dai relativi olp nel corso delle riunioni iniziali di organizzazione e contestualizzazione; ovviamente, anche con riguardo alle esigenze dei soggetti assistiti nel caso di specie.

In ogni caso, anche in coerenza con gli obiettivi di formazione connessi alla realizzazione del progetto, tutti i volontari in servizio civile saranno impiegati in tutte le attività previste, sulla base di apposite turnazioni.

In particolare, quindi, saranno impegnati sia nel supporto all'erogazione dell'assistenza integrata, sia nella nell'organizzazione e realizzazione dei previsti momenti di inclusione e socializzazione.

Relativamente al piano di attività teso a migliorare l'assistenza domiciliare handicap, innanzitutto i volontari sono coinvolti nelle azioni tese a **favorire l'autonomia personale** delle persone con disabilità assistite.

Nello specifico, dovranno:

- aiutare gli assistiti nell'uso del telefono e di altri mezzi di comunicazione
- accompagnare l'assistito, o il nucleo familiare, a fare acquisti o fare acquisti per loro, quando questi non siano in grado di uscire autonomamente, soprattutto per generi di prima necessità
- disbrigare per l'assistito pratiche e commissioni (commissioni in farmacia, ufficio postale, ecc.)
- aiutare l'assistito, o il nucleo familiare, nella preparazione e nell'assunzione del cibo da parte del disabile
- accompagnare l'assistito nell'utilizzo dei mezzi di trasporto (attesa, salita e discesa)
- accompagnare l'assistito per muoversi all'esterno dell'abitazione
- accompagnare l'assistito a viste mediche

Relativamente al momento organizzativo di tali attività:

- guidare gli assistiti nella suddivisione delle attività lungo il corso della giornata
- realizzare i cartelli riassuntivi e gli altri supporti
- assistere le figure nel corso della spiegazione delle attività previste

- assistere le figure nella compilazione e nella tenuta dei registri individuali dei progressi

La gestione delle finanze degli assistiti è, invece, esclusa e riservata ad altri operatori, in mancanza di familiari.

Sono, altresì, escluse le attività di pulizia della casa e di altri ambienti.

Ancora, sosterranno il soggetto nella **cura della persona**:

- assistendolo nell'assunzione di farmaci
- consegnando o ritirando indumenti presso lavanderie

Non sono a carico dei volontari le attività di pulizia personale dell'assistito, né il lavaggio della biancheria.

Ancora, in relazione alle **attività di riabilitazione psico-motoria**, i volontari sono tenuti a:

- collaborare con le altre figure nella stesura del programma delle attività
- collaborare alla definizione delle attività individuali
- redigere materialmente i piani individuali di attività
- dare supporto logistico ed organizzativo
- assistere gli educatori nella effettuazione degli esercizi di respirazione, postura e dominanza laterale
- affiancare fisicamente il disabile nel corso dello svolgimento dell'esercizio anti decubito o di riabilitazione motoria.

Per le attività di **telefonia sociale**, i volontari:

- compileranno elenchi degli assistiti con relativi recapiti, anche con recapiti dei familiari (da avvisare nel caso in cui dalle telefonate di monitoraggio emergano necessità d'intervento)
- predisporre programmi mensili di effettuazione delle chiamate: chi, a che ora, ecc.
- effettuare le telefonate secondo i programmi prestabiliti
- riportare i risultati su appositi registri

Relativamente al piano delle attività di **inclusione e socializzazione**, si tratta di interventi che varieranno a seconda degli assistiti interessati – secondo le specifiche indicazioni di olp ed altre figure di coordinamento - puntando di volta in volta su momenti ludici, mnemonici, favorendo l'ascolto del singolo e del gruppo, stimolando e sviluppando il protagonismo della persona, sostenendo il processo di integrazione degli ospiti in eventuali strutture e comunque nel territorio, favorendo la socializzazione degli assistiti e la formazione di un ambiente che stimoli la comunicazione, individuando e sviluppando gli interessi singoli e di gruppo.

A tale scopo, innanzitutto i volontari supporteranno le altre figure del progetto nell'organizzazione di piccoli interventi di animazione sociale e di organizzazione del tempo libero, cioè degli interventi volti alla **vita di relazione**, come:

- accompagnare l'assistito alle attività dei centri o di altre strutture del territorio
- accompagnarlo in visite a familiari, amici o altre realtà esterne
- organizzare e accompagnare in gite e visite culturali
- partecipare alla progettazione e realizzazione di interventi di animazione sociale, presso le strutture o il domicilio dell'assistito
- stimolare il disabile ed assisterlo nella cura della propria persona (vestirsi, ripulirsi, ecc.)

Potranno, altresì, accompagnare la persona a sostenere visite mediche e sedute terapeutiche al di fuori del territorio comunale, anche con pernottamento in loco; in questo caso, tale accompagnamento è limitato ai 30 giorni complessivamente previsti dal Prontuario.

Sono esclusi dai compiti dei volontari le attività di pulizia personale degli assistiti.

Ancora, i volontari daranno supporto per l'**esercizio** delle **capacità cognitive** degli assistiti:

- accompagnandoli nell'uso del computer e di altri strumenti informatici
- facilitando la lettura di giornali e riviste

- facendoli partecipare ed accompagnandoli a momenti culturali (mostre, spettacoli, cinema, ecc.).
- inoltre, assistendo i responsabili nella fase di organizzazione delle uscite ed attività.

Relativamente all'organizzazione dei laboratori d'espressione, logica e manuale, i volontari:

- collaborano con le altre figure nella programmazione e nell'organizzazione delle attività
- supportano i facilitatori nella spiegazione agli persone con disabilità delle attività da svolgere
- assistono fisicamente gli persone con disabilità nel corso dello svolgimento
- registrano i risultati, anche predisponendo relazioni

Una linea d'intervento di quest'ambito è la realizzazione di laboratori di avviamento o approfondimento informatico.

Al riguardo, ruolo dei volontari è di:

- collaborare con le altre figure nella fissazione della tempistica e della logistica delle attività laboratoriali
- redigere i programmi di attività
- assistere all'erogazione dei momenti formativi
- aiutare le figure nella spiegazione agli assistiti degli argomenti affrontati
- aiutare gli assistiti nella comprensione degli argomenti
- partecipare a discussioni di approfondimento
- assistere il disabile nello svolgimento dei compiti assegnati
- compilare i registri di valutazione dei risultati

In relazione agli interventi che favoriscono il sistema di **relazioni personali**, i volontari:

- collaborano coi responsabili in ordine alla programmazione delle sedute di terapia familiare, di gruppo e degli altri incontri previsti
- assistono le altre figure nella compilazione di schede anamnesiche individuali, schede familiari, verbali ed altri documenti
- assistono fisicamente le persone con disabilità nel corso delle sedute

Dal punto di vista meramente quantitativo, la suddivisione dei compiti da assegnare agli specifici volontari, in ordine alla realizzazione delle attività del progetto, viene demandata agli olp ed alle altre figure, in relazione alle caratteristiche del gruppo ed alle specifiche esigenze locali, nonché alla caratteristica di "procedere per obiettivi" caratterizzante la metodologia progettuale adottata.

Questo nel rispetto sia della necessaria flessibilità dei progetti di servizio civile, sia del valore formativo degli stessi, in relazione alla trasferibilità di metacompetenze (capacità di lavorare *per progetti* ed organizzati per gruppi) ed alla luce del vincolo orario previsto, che in ogni caso non consente una programmazione per risultati, organizzata, ad esempio, in base a monte ore personalizzati o altre metodologie di ripartizione dei carichi di lavoro.

#### Fase 4: Monitoraggio

I volontari durante le tre fasi di monitoraggio avranno il compito di compilare il rispettivo questionario di monitoraggio collegandosi direttamente al sito [www.amesci.org](http://www.amesci.org).

L'accesso al form on line avverrà attraverso l'inserimento di password personali, fornite in fase di avvio del progetto.

Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

66

Numero posti con vitto e alloggio:

0

Numero posti senza vitto e alloggio:

66

Numero posti con solo vitto:

0

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

30

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

5

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

- Realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali.
- Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari
- Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive)
- Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio
- Frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti, anche nei giorni festivi, anche organizzati dagli enti partner del progetto.
- Eventuale realizzazione dei momenti di verifica anche al di fuori del territorio comunale o provinciale di realizzazione del progetto
- Accompagnamento degli assistiti al di fuori del territorio comunale, con possibilità di pernottamento, in caso di visite mediche o terapia e riabilitazione, per un massimo di 30 giorni complessivi
- Partecipazione a supporto di attività dell'Associazione e degli enti partner, anche in giorni prefestivi e festivi
- Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 30 gg previsti
- Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto
- Disponibilità alla guida di automezzi e motoveicoli dell'ente
- Disponibilità all'accompagnamento degli utenti del progetto con mezzi dell'ente e/o dei partner

## CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

*Sede/i di attuazione del progetto:*

<i>N.</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>N. vol. per sede</i>
1	COMUNE DI META UFFICIO SERVIZI SOCIALI	META [Napoli]	VIA MUNICIPIO 13	4
2	COMUNE DI TERZIGNO SETTORE ASSISTENZA	TERZIGNO [Napoli]	Via Gionti 10	4
3	COMUNE DI PALMA CAMPANIA SERVIZI SOCIALI	PALMA CAMPANIA [Napoli]	SALITA BELVEDERE 51	3
4	COMUNE DI PIANO DI SORRENTO UFFICIO SERVIZI SOCIALI	PIANO DI SORRENTO [Napoli]	PIAZZA COTA SNC	4
7	COMUNE DI CERCOLA	CERCOLA [Napoli]	PIAZZA DELLA LIBERTA 6	7
8	COMUNE DI CICCIANO SERVIZI SOCIALI	CICCIANO [Napoli]	PIAZZETTA S BARBATO SNC	4
9	COMUNE DI FRATTAMAGGIORE POLITICHE SOCIALI	FRATTAMAGGIORE [Napoli]	PIAZZA UMBERTO IÂ°	8
10	COMUNE DI MARIGLIANO	MARIGLIANO [Napoli]	CORSO UMBERTO IÂ° SNC	8
11	COMUNE DI POGGIOMARINO	POGGIOMARINO [Napoli]	PIAZZA DE MARINIS 2	4
12	COMUNE DI S. AGNELLO	SANT'AGNELLO [Napoli]	PIAZZA MATTEOTTI 24	4
13	COMUNE DI SAVIANO SERVIZI SOCIALI	SAVIANO [Napoli]	PIAZZA E DE NICOLA SNC	7
14	COMUNE DI VICO EQUENSE POLITICHE SOCIALI	VICO EQUENSE [Napoli]	VIA LUIGI DE FEO SNC	5
15	COMUNE DI VILLARICCA UFFICIO ASSISTENZA	VILLARICCA [Napoli]	VIA DEI SEI MARTIRI SNC	4

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

Cultura media; buone conoscenze informatiche; buone capacità relazionali.

E' titolo di maggior gradimento:

- diploma di scuola media superiore;
- pregressa esperienza nel settore specifico del progetto;
- pregressa esperienza presso organizzazioni di volontariato;
- buona conoscenza di una lingua straniera;
- spiccata disposizione alle relazioni interpersonali e di gruppo
- capacità relazionali e dialogiche
- disponibilità al lavoro con i diversamente abili
- studi universitari attinenti.

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

*Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

AMESCI ha stipulato specifici protocolli di intesa con l'Università Federico II e la Libera Facoltà del Turismo, in forza dei quali vengono recepiti e riconosciuti per tutti i progetti predisposti dall'AMESCI i crediti previsti dalla Circolare del Ministero dell'Università, riconoscendo nella progettualità dell'associazione un alto valore formativo oltre che educativo dei volontari (vedi allegati)

*Eventuali tirocini riconosciuti:*

AMESCI ha siglato apposite convenzioni con le Università per offrire agli studenti la possibilità di svolgere tirocini obbligatori all'interno di progetti di servizio civile (vedi accordi e deliberazioni allegate)

In particolare:

l'Università degli Studi di Napoli – Facoltà di Sociologia, con delibere di Consiglio di Facoltà n°9 del 17.09.2008 e n°10 del 21.10.2008, riconosce a **titolo di tirocinio formativo** i progetti di AMESCI con riconoscimento di n°5 CFU, come da accordo e relativo elenco dei progetti in allegato;

la Seconda Università di Napoli – Facoltà di Psicologia riconosce i progetti AMESCI a titolo di **tirocinio obbligatorio parzialmente abilitante per l'iscrizione all'Albo professionale**, i progetti di AMESCI con riconoscimento di n°5 CFU, come da accordo e relativo elenco dei progetti in allegato;

la Libera Facoltà di Scienze Turistiche con deliberato del Consiglio di Facoltà, riconosce a **titolo di tirocinio formativo** i progetti di AMESCI con riconoscimento di n°5 CFU, come da accordo e relativo elenco dei progetti in allegato;

l'Ordine degli Avvocati del Tribunale di Torre Annunziata, partita iva e c.f. 90027630632, riconosce a titolo di **tirocinio obbligatorio parzialmente abilitante per l'iscrizione all'Albo professionale**, i progetti di AMESCI, come da accordo e relativo elenco dei progetti in allegato.

AMESCI ha inoltre siglato apposite convenzioni (v. allegati) per il riconoscimento dell'esperienza di servizio civile nei propri progetti ai fini della pratica abilitante alla professione presso:

Studio legale Ass. Balzano con sede in Corso Umberto I n°61 - Torre Annunziata, partita iva 02959901212;

Studio legale Riggi con sede in Corso Umberto I n°28 – Torre Annunziata, partita iva 04280921216, iscritto con tessera n°1985 all'ordine degli avvocati di Torre Annunziata

*Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:*

In ordine al riconoscimento e certificazione delle competenze acquisite dai volontari partecipando alla realizzazione dei progetti, AMESCI ha stipulato apposito accordo con enti esterni per il **riconoscimento e la certificazione di competenze e professionalità** acquisite dai volontari nello svolgimento dei progetti, come di seguito specificato (vd. Accordi ed allegati).

1. **ENOF**, ente di formazione ai sensi dell'art. 5 della legge 845/78, c.f. 96249390582.

In particolare, l'ENOF s'impegna a riconoscere e certificare le competenze e le professionalità acquisite dai volontari partecipanti ai progetti AMESCI, in elenco allegato all'accordo, sulla base di una condivisione di finalità e contenuti.

2. **ANIACOM**, società esperta nella comunicazione sociale, partita iva 04796371211, si impegna a riconoscere e certificare le professionalità acquisite dai volontari di progetti AMESCI, come da allegato all'Accordo, in materia di comunicazione, promozione e sensibilizzazione, condividendone contenuti e finalità.

3. **UEET**, "Unione Esperti Europei del Turismo", ente di emanazione della Libera Facoltà di scienze turistiche, c.f. 95062650635, si impegna a riconoscere e certificare le competenze acquisite dai volontari, anche attraverso la realizzazione di apposita banca dati con i Curricula dei giovani da mettere a disposizione dei propri aderenti.

## Formazione generale dei volontari

### Sede di realizzazione:

Sede di realizzazione del progetto e/o sede territoriale Amesci

### Modalità di attuazione:

In proprio, presso le sedi indicate al precedente punto 30, con formatori Amesci.

Amesci si riserva di avvalersi di esperti, secondo quanto contemplato dal paragrafo 2 delle "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale".

Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1<sup>a</sup> classe dal quale è stato acquisito il servizio:

SI	AMESCI
----	--------

### Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

**Sistema Certificato ISO 9001:2000 – EN ISO 9001:2000 – UNI EN ISO 9001:2000  
Cert. N. LRC 0261550**

Amesci sostiene la necessità di mettere in campo, sul piano metodologico, risorse formative centrate sull'attivazione dei volontari, in grado di assicurare loro una corresponsabilità nelle modalità e nelle forme del proprio apprendimento, all'interno di ambienti e approcci didattici volti appunto a fare leva sul personale contributo di ogni volontario.

La nostra idea è quella di una formazione blended, che alterni i differenti setting formativi messi a disposizione nelle "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale".

Nello specifico si utilizzerà:

- formazione in aula, eventualmente avvalendosi di esperti delle varie materie trattate per 25 ore complessive;
- formazione dinamica in role playing, outdoor training, wrap around su: team building, team work, problem solving, comunicazione attiva e per le attività collaborative per 10 ore complessive;
- e-learning per 10 ore complessive.

### Contenuti della formazione:

La formazione generale prevista per il progetto si articola nei seguenti moduli:

- a. Presentazione del corso: il patto formativo, le parole chiave del Servizio Civile.
- b. Definizione di un'identità di gruppo (i giovani in servizio civile, le idee sul servizio civile, le aspettative, le motivazioni e gli obiettivi individuali).
- c. A come Amesci (Storia, caratteristiche specifiche e modalità operative dell'Ente in cui opereranno i giovani)
- d. Evoluzione storica dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: affinità e differenze tra le due realtà (la legge 64/2001, i fondamenti istituzionali e culturali del servizio civile nazionale, continuità e discontinuità fra il "vecchio" servizio civile degli obiettori di coscienza ed il "nuovo" servizio civile volontario).
- e. Adempimento del dovere di difesa della Patria e sua attualizzazione alla luce della normativa.
- f. L'educazione alla pace, i diritti umani e la pace nella Costituzione italiana, nella Carta Europea e negli ordinamenti delle Nazioni Unite
- g. Difesa civile non armata e nonviolenta, cenni storici di difesa popolare nonviolenta e forme attuali di realizzazione, istituzionali, di movimento e della società civile
- h. Elementi di protezione civile come collegamento tra difesa della Patria e difesa dell'ambiente e del territorio

- i. Solidarietà e forme di cittadinanza (principio costituzionale di solidarietà sociale e principi costituzionali dichiarati di libertà ed eguaglianza, concetto di cittadinanza e di promozione sociale, concetto di cittadinanza attiva, Stato e società nell'ambito della promozione umana e della difesa dei diritti delle persone, rapporto con le istituzioni e le organizzazioni della società civile, principio di sussidiarietà e competenze dello Stato, delle Regioni, delle Province e dei Comuni nei vari ambiti coperti dal servizio civile, il Terzo Settore nell'ambito del Welfare.)
- j. Servizio civile nazionale, associazionismo e volontariato
- k. Normativa vigente e Carta di impegno etico del Servizio civile nazionale
- l. Diritti e doveri del volontario del servizio civile
- m. Lavoro per progetti (meta competenze e valorizzazione della crescita umana dei volontari).

*Durata:*

**45 ore**

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

### *Sede di realizzazione:*

Sede di realizzazione del progetto e/o sede territoriale Amesci

### *Modalità di attuazione:*

In proprio, presso l'ente con formatori dell'ente.

### *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

**Sistema Certificato ISO 9001:2000 – EN ISO 9001:2000 – UNI EN ISO 9001:2000  
Cert. N. LRC 0261550**

La formazione specifica sarà erogata in modalità e-learning per **75 ore** complessive.

Per i nostri corsi ci avvaliamo della collaborazione di Lynx. Lynx si occupa da oltre dieci anni di didattica e tecnologie digitali, ha esperienza diretta di e-learning non solo in quanto progettista, sviluppatore e installatore di piattaforme ma anche in quanto erogatore a sua volta di corsi (Corsi Altrascuola) e consulente didattico (UNSC, AIP, CIES, COCIS, LTA Università Roma TRE, Uptersport). Inoltre, pur essendo un soggetto imprenditoriale, da anni lavora in stretto contatto con enti del terzo settore di cui condivide le finalità e di cui conosce modalità e limiti di azione.

La piattaforma scelta per l'erogazione dei corsi è MOODLE, la scelta è dovuta sia a ragioni tecniche (MOODLE consente di fruire dei contenuti dei corsi in maniera flessibile e adattabile al singolo volontario, personalizzandone l'apprendimento, ma allo stesso tempo permette agli utenti di comunicare e collaborare in uno spazio comune e condiviso) che a ragioni etiche (la scelta del software libero è una conseguenza diretta dei valori di condivisione del sapere e della conoscenza impliciti nell'idea di volontariato).

Ad ogni volontario verrà fornito un nome utente e una password che gli permetterà di accedere alla piattaforma e di: consultare i contenuti del corso (potrà anche scaricarli sul proprio computer o stamparli, in questo modo non dovrà per forza essere collegato per poter fruire del corso), realizzare gli esercizi previsti (questionari per l'auto-valutazione degli apprendimenti e brevi riflessioni su temi specifici), usare gli strumenti di interazione presenti nella piattaforma (chat, forum, wiki, eccetera).

Le attività svolte sulla piattaforma dall'utente verranno regolarmente registrate, i dati di accesso (log) sono a disposizione dell'utente stesso ma anche del formatore/tutor, che potrà così intervenire tempestivamente in caso di ritardi consistenti rispetto al percorso di formazione previsto. I log, dei singoli utenti e delle classi, verranno poi utilizzati per una valutazione complessiva del percorso di formazione realizzato online.

Alle più moderne tecnologie informatiche e alla qualità dei contenuti, si affiancano le più efficaci metodologie dell'apprendimento: i materiali formativi sono strutturati e suddivisi in maniera tale da promuovere l'apprendimento rispettando i principi dell'ergonomia cognitiva e della personalizzazione di formazione ad elevata qualità.

Per Amesci, l'idea stessa di formazione di un volontario si lega inscindibilmente con l'idea di metacompetenza, in quanto "capacità, propria di ogni individuo, di adattarsi e riadattarsi alle dinamiche evolutive del suo sistema ambientale e relazionale di riferimento".

Parallelamente alle attività di autoistruzione realizzate tramite FAD i Volontari parteciperanno a discussioni di gruppo tramite gli strumenti di interazione della piattaforma. Scopo della FAD infatti non è solo quello di raggiungere gli obiettivi formativi indicati nei Moduli didattici ma anche di creare una comunità di apprendimento che si confronti e discuta sui temi del percorso formativo proposto e sugli obiettivi previsti dal progetto in cui sono inseriti i Volontari.

### *Contenuti della formazione:*

Formazione Specifica in materia di **Assistenza:**

- Evoluzione dei Servizi Sociali (l'Assistenza in Italia – quadro storico/culturale/normativo)
- 1890 "Legge Crispi"

- Il ventennio fascista
- Le politiche statali del Welfare – dalla Costituzione agli anni '60 -
- Le politiche locali del Welfare – gli anni '70 ed il decentramento amministrativo; il D.P.R. 616/77 –
- Le politiche e le leggi di “settore”
- La filosofia della L. 285/97 – processi e sistemi di promozione dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza –
- La legge quadro sull'assistenza, L. 328/00 – i Piani Sociali Nazionali, Regionali e di Zona per la realizzazione del Sistema Integrato degli Interventi e dei Servizi Sociali, dal livello nazionale a quello locale
- Le Aree d'Intervento dei Servizi Sociali Integrati – Infanzia ed Adolescenza, Famiglia, Persone Anziane, Persone Diversamente Abili, Contrasto della Povertà, Migranti, Dipendenze –
- Politiche e Servizi Sociali oggi – destinatari, finalità, obiettivi, buone prassi, metodologia – rete, integrazione, individualizzazione, ... - ...
- Gli attori del Sistema Integrato degli Interventi e dei Servizi Sociali istituzioni pubbliche, il “terzo settore”, i privati, le OO.SS., i cittadini e le loro organizzazioni –
- L'Impresa Sociale – forme giuridiche, mission, settori d'intervento, ...
- Le Risorse in campo – risorse umane (titoli e profili professionali), risorse finanziarie (fondi europei, nazionali e locali), le risorse della rete informale (la sussidiarietà nel sistema sociale) –
- I Processi del Sistema dei nuovi Servizi Sociali – partecipazione (cittadinanza attiva), integrazione (pubblico/privata, socio-sanitaria, socio-educativa, ...), concertazione, pianificazione, programmazione, progettazione, modelli di gestione, valutazione (monitoraggio, verifica, ri-definizione degli interventi), controllo e impatto, sistema della qualità sociale, sistema informativo dei servizi sociali, carta dei servizi, formazione e aggiornamento–
- Relazione sulla legge 833/78 istitutiva del Servizio Sanitario Nazionale con approfondimenti sui diritti all'assistenza, prevenzione, riabilitazione e organizzazione delle strutture sanitarie sul territorio.
- Elementi per il miglioramento dei rapporti tra cittadino e Servizio Sanitario Nazionale in ottemperanza alla legge 241/90 sulla trasparenza della Pubblica Amministrazione per un approccio trasparente nell'ambito delle amministrazioni delle Asl.
- Approfondimento sul Piano Sanitario Nazionale e sui Piani Sanitari Regionali. Art. 14 della legge 503/92 sulla partecipazione e tutela dei cittadini alle strutture sanitarie e diritto all'informazione al malato. (Quest'articolo contiene disposizioni volte a garantire il rispetto dei diritti del cittadino relativamente alla personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza.)
- Diritti del malato, nozioni di normativa previdenziale e assistenziale (invalidità e handicap, L.118/71, L.509/88, indennità di accompagnamento L.18/80, L.508/88), lavoristica (congedi e permessi di cura, L.151/2001, L.104/92, collocamento obbligatorio L.68/99), sanitaria (esenzione per patologia, prestazioni di assistenza protesica D.M.332/99).

Contenuti della metaformazione:

Il modello formativo proposto, caratterizzato da un approccio didattico di tipo costruttivista in cui il discente “costruisce” il proprio sapere, permette di acquisire un set di meta-competenze quali:

- capacità di analisi e sintesi
- abilità comunicative legate alla comunicazione on line
- abitudine al confronto e alla discussione

L'uso di una piattaforma FAD inoltre consente l'acquisizione di una serie di competenze informatiche di base legate all'uso delle TIC e di Internet.

*Durata:*

75 ore