



**Servizio Civile
Universale
Rapporto annuale**

**Azienda Sanitaria
Universitaria Giuliano
Isontina**

Anno 2021

**Azienda
Sanitaria
Universitaria
Giuliano
Isontina**

**Direzione
Sociosanitaria
Ufficio
Servizio
civile**

SOMMARIO

| | |
|--|---------|
| Introduzione | pag. 3 |
| - Presentazione dell'Ente | |
| - Mission | |
| - Obiettivi | |
| - L'ASUGI e il servizio civile universale | |
| 1) Dati morfologici dei progetti | pag. 8 |
| - Rimodulazione del progetto | |
| 2) Dati morfologici dei volontari | pag. 10 |
| - Analisi dei dati riepilogativi riferiti agli operatori volontari e ai progetti | |
| - Analisi dei dati morfologici degli operatori volontari | |
| - Suddivisione per genere | |
| - Suddivisione per età | |
| - Suddivisione per titolo di studio | |
| - Suddivisione per regioni di provenienza | |
| 3) La selezione e il reclutamento dei volontari | pag. 14 |
| - Procedure selettive e metodologia della selezione | |
| - La commissione di valutazione | |
| - Argomenti del colloquio | |
| - Scheda di valutazione per l'ammissione al servizio civile universale | |
| - Valutazione e assegnazione del punteggio | |
| 4) La formazione dei volontari e delle altre figure coinvolte | pag. 18 |
| - Premessa | |
| - La formazione degli operatori volontari nell'ambito del servizio civile | |
| - La formazione generale | |
| - Metodologia | |
| - Contenuti | |
| - La formazione specifica | |
| - Metodologia | |
| - Contenuti | |
| - Progetto formativo per gli Operatori Locali di Progetto (OLP) | |
| 5) Il monitoraggio dei progetti e della formazione | pag. 30 |
| - Monitoraggio trasversale | |
| - Monitoraggio del progetto | |
| - Monitoraggio della formazione | |

- 6) **La valutazione dei progetti** pag. 37
- Premessa
- 7) **Le Competenze acquisite dai volontari** pag. 40
- L'attestato specifico e le chiavi di cittadinanza
 - Crediti formativi riconosciuti
 - Tirocini riconosciuti
 - Misura aggiuntiva – attività di un periodo di tutoraggio dedicato agli operatori volontari
 - Attività opzionali

INTRODUZIONE

Presentazione

Dal 1° gennaio 2020 nasce la nuova **Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina (ASUGI)** dopo aver acquisito una parte dell'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n. 2 "Bassa Friulana-Isontina" (AAS2) e dopo una precedente fusione avvenuta nel 2017 tra, l'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n. 1 "Triestina" con l'Azienda Ospedaliero-Universitaria "Ospedali Riuniti" di Trieste, a seguito della L.R. 16 ottobre 2014, n. 17, recante "*Riordino dell'assetto istituzionale ed organizzativo del Servizio sanitario regionale*".

L'ambito territoriale in cui opera attualmente, comprende l'**Area Giuliana**, di cui fanno parte sei comuni e l'**Area Isontina** (Collio - Alto Isonzo e Carso - Isonzo - Adriatico) con ulteriori 26 comuni. L'Azienda è dotata di personalità giuridica pubblica e di autonomia imprenditoriale e disciplina la propria organizzazione e funzionamento mediante Atto Aziendale di diritto privato, secondo i principi e i criteri previsti dalle disposizioni regionali.

Mission

- ❖ L'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina ha come scopo lo svolgimento unitario e coordinato delle funzioni di assistenza, didattica e ricerca, in modo da migliorare il servizio pubblico di tutela della salute, accrescere la qualità dei processi formativi, sviluppare le conoscenze biomediche e l'innovazione tecnologica, valorizzare in modo paritario le funzioni e le attività del personale ospedaliero e universitario.
- ❖ L'Azienda presta l'assistenza alla persona, garantendo l'integrazione organizzativa e multidisciplinare, la comprensione ed il rispetto delle persone assistite e dei loro familiari.
- ❖ L'Azienda, quale componente di un sistema regionale integrato, contribuisce alla promozione, al mantenimento e al recupero delle condizioni di salute della popolazione assicurando, nel quadro della programmazione sanitaria nazionale e regionale, la produzione di prestazioni specialistiche di ricovero, di tipo ambulatoriale e domiciliari di supporto, per garantire la continuità assistenziale ed il monitoraggio del percorso del paziente prima, durante e dopo il ricovero.
- ❖ L'Azienda sviluppa inoltre rapporti collaborativi con l'IRCCS Burlo Garofolo di Trieste, offrendo prestazioni in forma integrata al fine di completare l'offerta specialistica.

Obiettivi

- ✓ Erogare prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione alle persone affette da malattie acute, croniche o degenerative attraverso le attività di ricovero e di trattamento specialistico ambulatoriale e domiciliare;
- ✓ Attivare iniziative di formazione proposte non solo con l'Educazione Continua in Medicina, ma anche collegate agli standard di qualità relativi alle attività di accreditamento e alle best practice;
- ✓ Collaborare con il Dipartimento Universitario Clinico di Scienze Mediche Chirurgiche della Salute di Trieste alla formazione del personale medico, infermieristico e tecnico;
- ✓ Partecipare attivamente alla ricerca scientifica;
- ✓ Promuovere attività di supporto, cura e riabilitazione per tutte le fasce di popolazione (bambini, adolescenti, adulti e anziani) con fragilità specifiche, fisiche o psichiche e sociali;

- ✓ Monitorare e promuovere l'igiene ambientale e nei luoghi di lavoro;
- ✓ Monitorare e promuovere attività di formazione e controllo atte a garantire l'igiene degli alimenti di origine animale e vegetale;
- ✓ Monitorare e promuovere attività di formazione e controllo atte a garantire il benessere e la salute della popolazione animale nel territorio di competenza;
- ✓ Partecipare a programmi nazionali e regionali nei settori di competenza, quali l'emergenza, le infezioni ospedaliere, la prevenzione Lesioni da Pressione, le indagini sulla percezione della qualità, il corretto uso dei farmaci, il buon uso del sangue, la continuità assistenziale, la cura del disagio psichico e sociale;
- ✓ Individuare, valutare e contrastare i principali fattori di rischio per la salute della collettività e del singolo;
- ✓ Garantire equità di accesso ai servizi da parte di tutti i cittadini;
- ✓ Assicurare la presa in carico delle persone in difficoltà ed in particolare di quelle fragili;
- ✓ Aderire e collaborare a reti nazionali ed internazionali impegnate nella promozione della salute;
- ✓ Contribuire a creare reti con le altre istituzioni, associazioni, enti per aumentare i livelli di sicurezza sociale;
- ✓ Garantire ai cittadini le prestazioni sanitarie previste dalle normative regionali e sanitarie;
- ✓ Verificare l'appropriatezza delle prestazioni sanitarie erogate in proprio o da altri soggetti pubblici o privati, anche al fine utilizzare al meglio le risorse;
- ✓ Definire i percorsi diagnostico terapeutici riabilitativi e assistenziali in integrazione con le altre strutture esistenti sul territorio;
- ✓ Ricercare ed organizzare tutte le possibili alternative all'istituzionalizzazione anche favorendo le cure domiciliari;
- ✓ Contrastare l'emarginazione e l'esclusione sociale anche favorendo il reinserimento delle persone altrimenti espulse o ai margini della comunità;
- ✓ Favorire la partecipazione dei cittadini nella valutazione, nella verifica e nella programmazione dei servizi.

L'ASUGI e il Servizio Civile Universale

Il Servizio Civile è stato istituito con **Legge 6 marzo 2001 n. 64**, dopo la sospensione del servizio di leva e dell'obiezione di coscienza con il fine, tra altro, di "favorire la realizzazione dei principi costituzionali di solidarietà sociale", "promuovere la solidarietà e la cooperazione ... con particolare riguardo alla tutela dei diritti sociali, ai servizi alla persona ed alla educazione alla pace", a "contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani" (art. 1).

L'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina di Trieste è diventata un Ente accreditato, iscritta all'apposito Albo nazionale a partire dall'anno **2006** (sia l'allora già Azienda per i Servizi Sanitari n. 1 "Triestina" che l'allora Azienda Ospedaliero-Universitaria "Ospedali Riuniti" di Trieste, condividevano il valore e l'opportunità di offrire questa tipologia di impegno e di occasione formativa ai giovani).

La disciplina del Servizio Civile è stata recentemente riformata con **D.Lgs. 6 marzo 2017, n. 40, "Istituzione e disciplina del servizio civile universale"**, a norma dell'articolo 8 della legge 6 giugno 2016, n. 106", in attuazione della L. 6 giugno 2016, n. 106, "**Delega al Governo per la riforma del Terzo settore, dell'impresa sociale e per la disciplina del servizio civile universale**". Secondo tale norma il servizio civile universale "si attua" attraverso programmi di intervento di elevata utilità sociale, articolati in "progetti" che possono essere realizzati in Italia o all'estero, da enti pubblici o enti ed organizzazioni privati senza scopo di lucro. Gli operatori volontari di Servizio Civile accolti dagli Enti accreditati, sono disciplinati e finanziati dal Dipartimento per le Politiche Giovanili e del Servizio Civile Universale, struttura che supporta la Presidenza del Consiglio di Ministri.

Con successive disposizioni sono state definite le modalità di iscrizione a questo nuovo Albo Nazionale, sulla base della valutazione dell'effettiva capacità organizzativa di ogni Ente, come condizione imprescindibile per la presentazione di programmi di intervento e di progetti di servizio civile universale. L'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina di Trieste, condividendo quanto previsto dal servizio civile universale, nel **2018** decide di riaccreditarsi al nuovo albo, proseguendo la sua mission di programmare/progettare ed accogliere gli operatori volontari di servizio civile.

Ad oggi, risulta che da oltre quindici anni, l'Azienda Sanitaria realizza con continuità progetti di Servizio Civile Nazionale/Universale che hanno visto il coinvolgimento di diverse centinaia di giovani (come riportato nella seguente *tabella 1*).

| Volontari coinvolti in ASUGI (dal 2006 al 2021) | Progetti riferiti alle Microaree | Progetti riferiti al Dip. delle Dipendenze | Progetti riferiti al Dip. di Salute Mentale | Progetti Riferiti agli Anziani | Progetti riferiti ai Disabili | Progetti riferiti ai Minori | Progetto riferito alla Formazione aziendale ospedaliera | Progetti riferito al Pronto Soccorso | Totale |
|--|---|---|--|---------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--|---|---------------|
| Domande presentate | 846 | 179 | 280 | 58 | 25 | 219 | 7 | 65 | 1.614 |
| Posti disponibili per progetto | 334 | 104 | 145 | 48 | 16 | 58 | 4 | 28 | 737 |
| Conclusione del servizio | 246 | 67 | 110 | 29 | 6 | 50 | 4 | 16 | 528 |

Tabella 1 Riassuntiva (aggiornata al 30/04/2022 - data di fine servizio degli operatori volontari)

In questo contesto sociale e sanitario gli operatori volontari hanno rappresentano indubbiamente un valore aggiunto e un efficace strumento di cittadinanza attiva, di crescita e responsabilizzazione, di acquisizione di valori e di un ritrovato rinnovamento che porta con sé nuove energie, competenze diverse e spesso anche un punto di vista alternativo.

Il rapporto annuale sul Servizio Civile Universale 2021 intende presentare i dati relativi alle attività che sono state realizzate, raccontare i risultati ottenuti attraverso il contributo degli operatori volontari in Servizio Civile, dedicando un anno ad un'esperienza altamente formativa e di grande impegno civico e solidale.

Attraverso il loro operato, hanno contribuito a supportare un numero crescente di persone "vulnerabili" a causa di molteplici cambiamenti sociali, economici e ambientali in atto.

Il 2021, anno di avvio del servizio in esame, è stato segnato ancora dalla diffusione del Covid-19. La Pandemia che ha colpito violentemente le persone con maggiori fragilità, acuendo al contempo le significative disuguaglianze che affliggono il nostro Paese. La crisi sanitaria si è velocemente trasformata in crisi economica e sociale, con un aumento importante delle povertà e delle relative necessità di assistenza.

Proprio durante la pandemia, gli Enti hanno avuto l'opportunità di rimodulare i progetti e le attività degli operatori volontari, permettendo così lo svolgimento del servizio in modo continuativo e

garantendo, nel contempo, la loro sicurezza e quella dei soggetti a rischio. In una situazione di emergenza hanno così potuto fornire un contributo significativo a supporto della popolazione in un momento di grande difficoltà.

Sistema Servizio Civile in ASUGI

Come previsto dalla legge che disciplina il nuovo servizio civile universale D.Lgs. 6 marzo 2017, n. 40, “*Istituzione e disciplina del servizio civile universale*”, ogni Ente di servizio civile deve dotarsi di una struttura con delle figure propriamente dedicate (*tabella 2*) e, nel nostro caso, la funzione di coordinamento della gestione aziendale del servizio afferisce, organizzativamente, ad apposito Ufficio, denominato “*Ufficio rapporti con il terzo settore, servizio civile e progetti di impiego temporaneo*”. E’ inoltre predisposto al coordinamento e alla supervisione del circolo delle informazioni interne, alla gestione degli operatori volontari, svolge gli adempimenti inerenti la progettazione, funge da front e back office per quanto riguarda i bandi, organizza le selezioni e prepara le graduatorie, effettua il monitoraggio della formazione generale e specifica.

I soggetti e le strutture aziendali facenti parte del sistema di gestione del Servizio civile individuati da Decreto n. 972 dd 5/12/2018, sono le seguenti:

| | Profili previsti nel sistema servizio civile | Responsabilità / funzioni / attività |
|---|---|---|
| 1 | Coordinatore Responsabile del servizio civile universale | E’ responsabile del servizio civile universale in tutte le sue articolazioni e manifestazioni e ne risponde direttamente al Dipartimento. Coordina la realizzazione dei programmi di intervento e dei progetti in essi contenuti, le attività delle sedi di attuazione di progetto, le risorse umane dell’ente dedicate al servizio civile, le attività degli operatori locali di progetto. Rappresenta, all’interno dell’ente, l’ultima istanza per le controversie nate con gli operatori volontari coinvolti nei programmi, fatte salve altre autonome modalità dell’ente stesso e fatta salva la responsabilità generale del Dipartimento. E’ l’unico soggetto dell’ente, oltre al rappresentante legale, ad intrattenere rapporti con il Dipartimento. |
| 2 | Responsabile della sicurezza, ai sensi del d.lgs. n. 81 del 2008 e s.m.i. | Coordina le attività relative alla sicurezza sui luoghi di lavoro concernenti tutte le sedi di attuazione di progetto dell’ente. |
| 3 | Responsabile delle attività di formazione e di valorizzazione delle competenze degli operatori volontari e dei relativi formatori | Coordina tutte le politiche formative in materia di servizio civile universale poste in essere dall’ente su tutto il territorio nazionale ed all’estero e le attività finalizzate alla valorizzazione delle competenze. |
| 4 | Responsabile dell’attività informatica | Coordina il sistema informatico dell’ente, con particolare riferimento ai collegamenti con il Dipartimento e con le sedi di attuazione, nonché la gestione delle banche dati e del sito internet. |
| 5 | Responsabile della gestione degli operatori volontari | Coordina tutte le attività mirate alla gestione degli operatori volontari impegnati nella realizzazione dei programmi di intervento/progetti da realizzarsi in Italia e all’estero. |
| 6 | Responsabile delle attività di controllo, verifica e valutazione del servizio civile universale | Coordina tutte le attività mirate al controllo e alla verifica della realizzazione dei progetti nonché alla valutazione degli stessi. |

Tabella 2 – Sistema servizio civile (figure accreditate)

L'Ufficio servizio civile

L'ufficio servizio civile è situato in una delle palazzine amministrative dell'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina di Trieste, all'interno del comprensorio di San Giovanni (ex Ospedale psichiatrico). Ha in dotazione due risorse (una a tempo pieno e una a part-time) e comprende uno sportello aperto al pubblico dal lunedì al giovedì con orario (lunedì/mercoledì dalle 14:00 alle 17:00 e martedì/mercoledì dalle 10:00 alle 14:00). E' dotato di una postazione PC per permettere ai candidati di presentare le domande online e agli operatori volontari di usufruire per qualunque esigenza inerente al servizio (reperimento dei contratti, Certificazione CU, attestati di fine servizio, formazione, ecc.).

L'ufficio inoltre coordina e gestisce i flussi di comunicazioni che riguardano, oltre gli operatori volontari, anche le figure interne all'azienda, nondimeno i rapporti esterni coinvolti nel sistema servizio civile (Dipartimento delle Politiche Giovanili, Regione FVG, associazioni, ecc...) e della diffusione a scopo pubblicitario, in occasione dell'apertura dei bandi.

Si occupa del monitoraggio, sia per quanto riguarda il corretto svolgimento dei progetti e sia nei confronti della formazione generale e specifica. Esegue statistiche e rapporti di sintesi, oltre alle procedure previste dalle circolari ministeriali.

Per una rappresentazione schematica delle strutture aziendali, dei ruoli coinvolti e dei relativi flussi si rimanda al seguente funzionigramma:

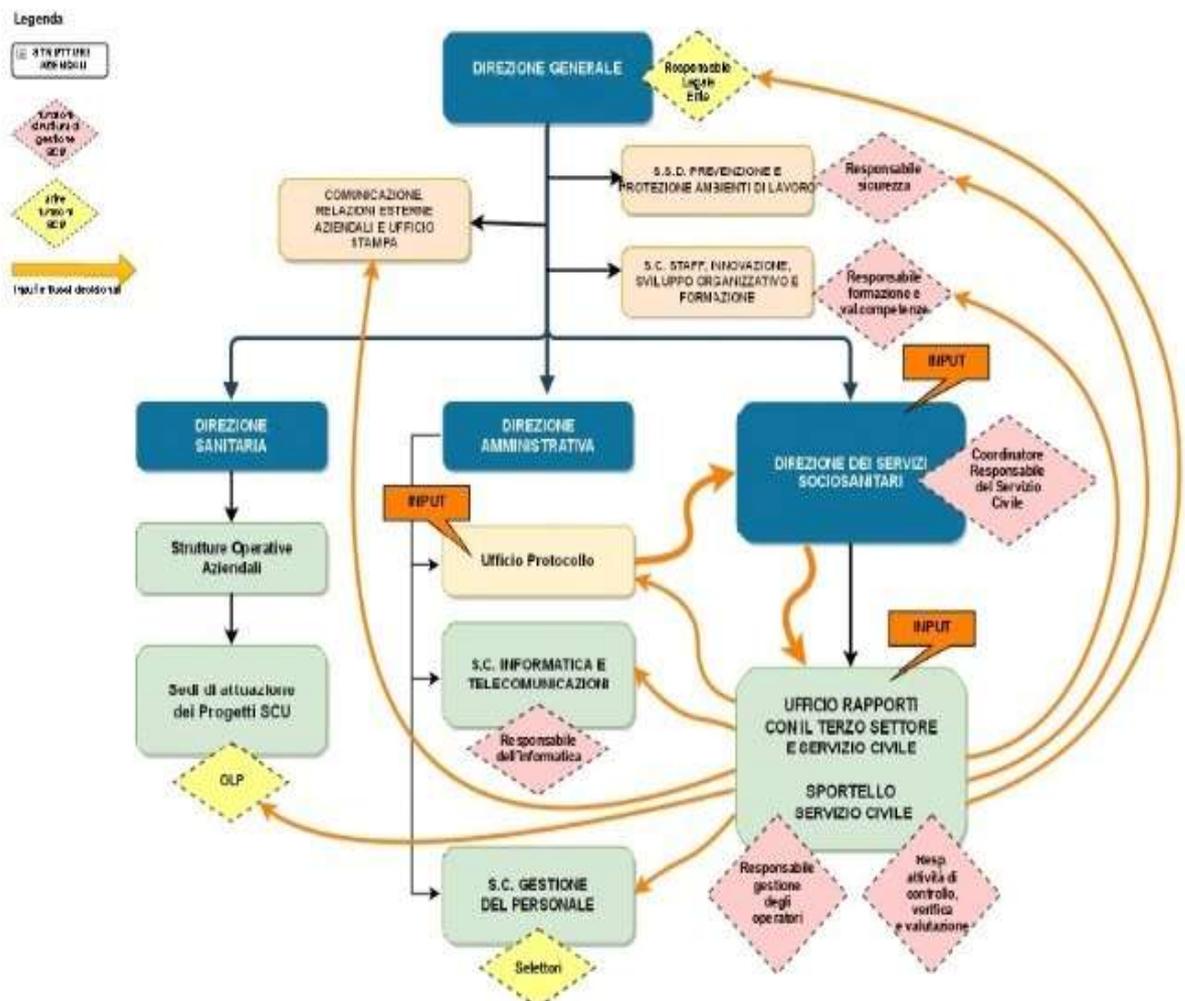


Tabella 3 – Funzionigramma Servizio civile universale nell'organigramma ASUGI 2021

DATI MORFOLOGICI DEI PROGETTI

L'ASUGI (Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina per l'anno 2021 – 2022 si è vista impegnata in **2 programmi** presentati in collaborazione con ACLI Aps e con CNCA (Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza) e **5 progetti** della durata di 12 mesi, per una richiesta totale di 50 operatori volontari, con il coinvolgimento di **25 sedi accreditate** situate tutte nella regione Friuli Venezia Giulia a Trieste e nella sua provincia (Muggia), mentre **35** sono stati gli **operatori locali di progetto** (OLP) in affiancamento agli operatori volontari.

Nelle due seguenti tabelle vengono riportati in maniera sintetica i dati dei progetti attivati da ASUGI.

Programma: Porte aperte

Ambito d'azione: *Tutela del diritto alla salute per favorire l'accesso ai servizi e garantire l'autonomia e il benessere delle persone.*

Obiettivi generali: *Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età (Obiettivo 3 Agenda 2030)*

| Titolo progetto | Area d'intervento | N. posti disponibili | Codice sede | Sedi di servizio per progetto | N. volontari per sede |
|---|--|----------------------|-------------|--|-----------------------|
| 1. A nostro agio Co-produzione di reti per la salute mentale dei cittadini, percorsi di recovery, accesso ai diritti | A14 - Assistenza / Altri soggetti in condizione di disagio o di esclusione sociale | 12 | 156537 | 1. DCA - Servizio disturbi del comportamento alimentare c/o clinica psichiatrica | 2 |
| | | | 156427 | 2. SARR Abilitazione e Riabilitazione Residenze e REMS | 2 |
| | | | 156428 | 3. CSM Barcola | 2 |
| | | | 156431 | 4. CSM Gambini | 2 |
| | | | 156430 | 5. CSM Maddalena | 2 |
| | | | 156429 | 6. CSM Domio | 2 |
| 2. Consumi a rischio e dipendenze: un servizio organizzato per assicurare percorsi di salute personalizzati | A5 - Assistenza / Persone affette da dipendenze (tossicodipendenza, etilismo, tabagismo, ludopatia...) | 4 | 156407 | 1. Dipartimento delle Dipendenze Illegali | 2 |
| | | | 156406 | 2. Dipartimento delle Dipendenze Legali | 1 |
| | | | 156533 | 3. Spazio Giovani Androna | 1 |
| 3. Stai con me | A04 - Assistenza / Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti (categoria prevalente) e/o in fase terminale | 6 | 156426 | 1. Pronto Soccorso Ospedale Maggiore | 2 |
| | | | 156423 | 2. Pronto Soccorso Ospedale Cattinara | 4 |

Tabella 4 – Dati morfologici dei progetti inseriti nel programma “Porte Aperte” presentato da ASUGI

Programma: LINC - Luoghi IN Comune

Ambito d'azione: Crescita della resilienza della comunità.

Obiettivi generali: Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti (*Obiettivo 11 Agenda 2030*)

| Titolo progetto | Area d'intervento | N. posti disponibili | Codice sede | Sedi di servizio per progetto | N. volontari per sede |
|--|--|----------------------|-------------|---|-----------------------|
| 1. Microaree: fare salute fare città | A5 - Assistenza / Adulti e terza età in condizioni di disagio (categoria prevalente ma non esaustiva) | 24 | 156414 | 1. Microarea Cittavecchia Campi Elisi | 4 |
| | | | 156415 | 2. Microarea Giarizzole | 2 |
| | | | 156416 | 3. Microarea Grego | 2 |
| | | | 156417 | 4. Microarea Gretta | 2 |
| | | | 156418 | 5. Microarea Melara | 2 |
| | | | 156419 | 6. Microarea Ponziana | 2 |
| | | | 156420 | 7. Microarea San Giovanni | 2 |
| | | | 156422 | 8. Microarea Vaticano | 2 |
| | | | 156421 | 9. Microarea Valmaura | 2 |
| | | | 156534 | 10. Microarea Villa Carsia | 2 |
| | | | 156412 | 11. Microarea Zindis (Distretto 3 Muggia) | 2 |
| 2. Crescere in famiglia e nelle comunità locali | A3 - Minori e giovani in condizioni di disagio o di esclusione sociale | 12 | 156408 | 1. Distretto 1 | 2 |
| | | | 156409 | 2. Distretto 2 / S. Marco | 4 |
| | | | 156411 | 3. Distretto 3 | 2 |
| | | | 156413 | 4. Distretto 4 | 1 |

Tabella 5 – Dati morfologici dei progetti ASUGI inseriti nel programma “LINC–Luoghi IN comune” presentato da ACLI aps

Rimodulazione del progetto “Stai con me”

In considerazione delle restrizioni dovute all'emergenza Covid19 riferito al progetto “Stai con me”, essendo coinvolte in prima linea le due sedi di servizio civile (Pronto Soccorso degli ospedali Maggiore e Cattinara) e con gli accessi limitati esclusivamente al personale sanitario, si è creata la necessità di dover rimodulare le attività previste in origine. Nel contempo si è presentata l'opportunità di inserire gli operatori volontari nelle attività del Piano Strategico Nazionale, a supporto della campagna vaccinale. Una proposta già discussa in sede di colloquio con i candidati che è stata accettata con grande entusiasmo, poi rivelatasi un aiuto davvero prezioso da parte dei ragazzi, sia per il loro supporto ai servizi di accoglienza e orientamento, che per l'accompagnamento di persone con fragilità presso i centri vaccinali.

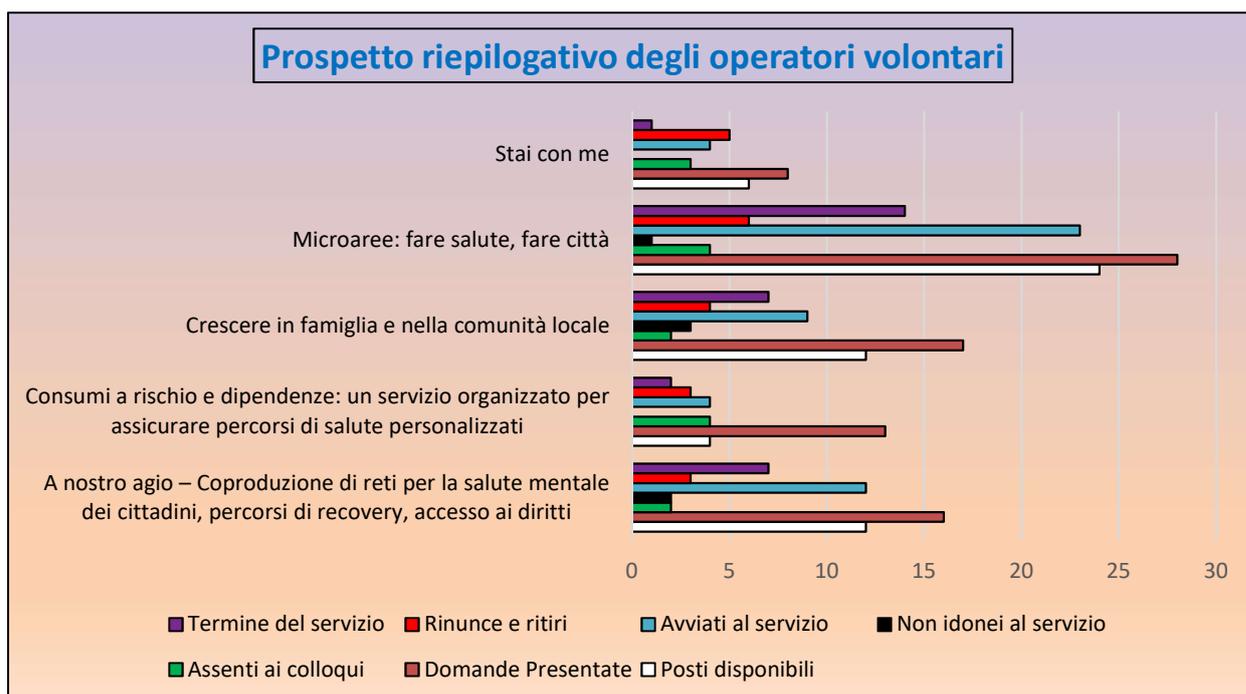
DATI MORFOLOGICI DEI VOLONTARI

Come riportato anche dalle precedenti tabelle 4 e 5 riferite ai dati morfologici dei progetti, sono stati **58** i posti complessivi messi a disposizione dall'ASUGI e inseriti nel bando annuale del Dipartimento delle Politiche Giovanili e del Servizio Civile (pubblicato in data 21/12/2020 e rimasto attivo fino al 17/02/2021). Le domande pervenute al termine del bando sono state **82**, mentre **52** sono risultati i candidati idonei selezionati. Gli operatori volontari sono stati avviati in data 30/04/2021 per una durata di 12 mesi e hanno terminato al 29/04/2022.

Nel seguente prospetto, vengono riportati in dettaglio i dati più rilevanti, suddivisi per progetti, dalla data di avvio, fino al termine del servizio:

| | Titolo progetto | Posti disponibili | Domande Presentate | Assenti ai colloqui | Non idonei al servizio | Avviati al servizio | Rinunce e ritiri | Termine del servizio |
|---|--|-------------------|--------------------|---------------------|------------------------|---------------------|------------------|----------------------|
| 1 | A nostro agio – Coproduzione di reti per la salute mentale dei cittadini, percorsi di recovery, accesso ai diritti | 12 | 16 | 2 | 2 | 12 | 3 | 7 |
| 2 | Consumi a rischio e dipendenze: un servizio organizzato per assicurare percorsi di salute personalizzati | 4 | 13 | 4 | 0 | 4 | 3 | 2 |
| 3 | Crescere in famiglia e nella comunità locale | 12 | 17 | 2 | 3 | 9 | 4 | 7 |
| 4 | Microaree: fare salute, fare città | 24 | 28 | 4 | 1 | 23 | 6 | 14 |
| 5 | Stai con me | 6 | 8 | 3 | 0 | 4 | 5 | 1 |
| | TOTALE | 58 | 82 | 15 | 6 | 52 | 21 | 31 |

Tabella 6 – Prospetto riepilogativo generale



Analisi dei dati riepilogativi riferiti agli operatori volontari e ai progetti

Dal grafico che riporta i dati riepilogativi degli operatori volontari (tabella 6) si può rilevare che molto significativo è risultato essere il rapporto tra domande e posti disponibili. Tenendo conto soprattutto della situazione pandemica del momento, che prevedeva notevoli restrizioni, è stato difficile effettuare una comunicazione efficace e diretta nel periodo dell'apertura del bando (banchetti informativi, incontri, distribuzione del materiale in loco, ecc..). Si sono così viste, notevolmente ridotte le possibilità di mettere in campo azioni efficaci per informare i potenziali candidati. Nonostante tutte queste difficoltà, le domande presentate sono state davvero numerose (80 per 58 posti) un risultato soddisfacente e inaspettato.

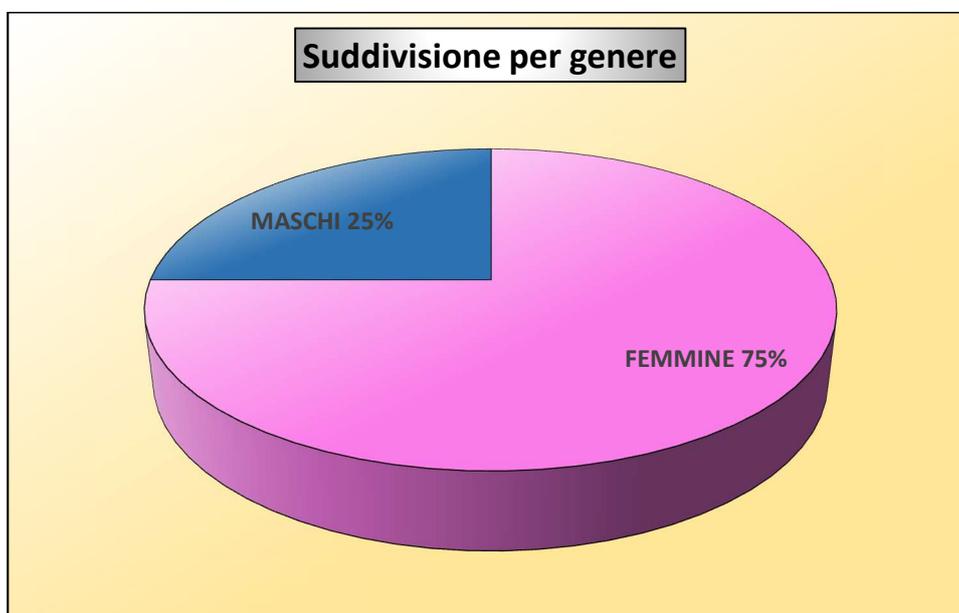
Analisi dei dati morfologici degli operatori volontari

Nelle seguenti tabelle sono posti in dettaglio i dati morfologici: di genere, età, titolo di studio e regione di provenienza, riferiti ai **52 operatori volontari idonei e selezionati** che sono stati avviati al servizio al 30 aprile 2021.

Suddivisione per genere degli operatori volontari

Come si può notare dal grafico, il genere femminile è in assoluto prevalente (su tutti e cinque i progetti). Soffermandosi nel dettaglio: **39** sono le operatrici volontarie che hanno prestato servizio, mentre **13** gli operatori volontari di genere maschile.

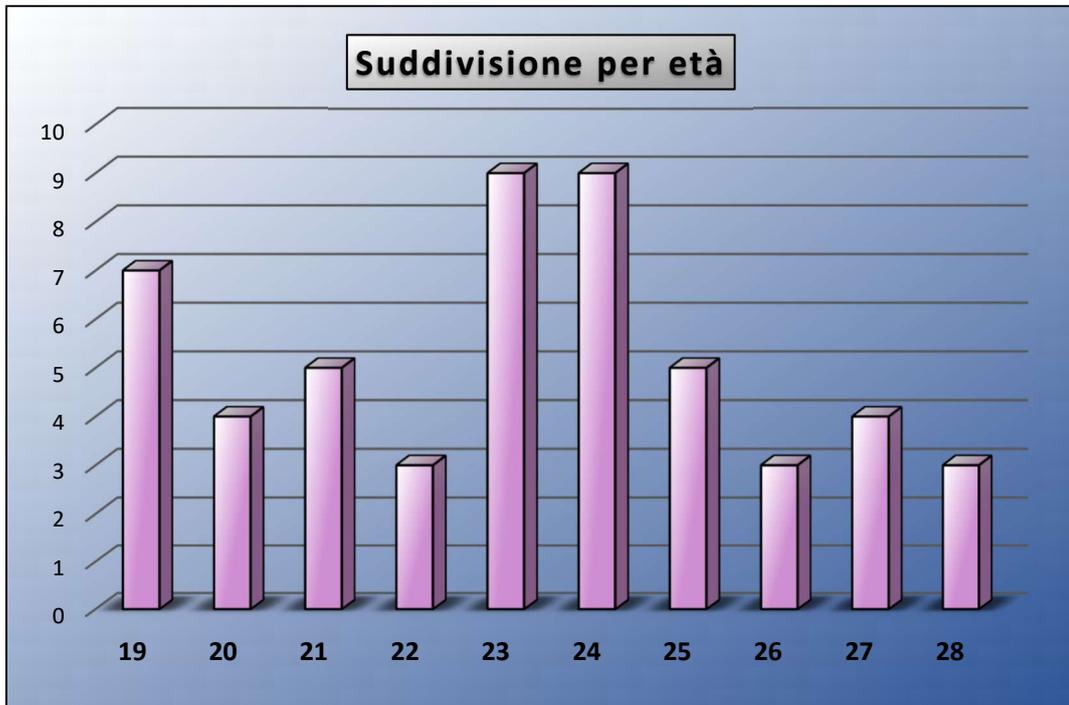
La situazione del grafico sottostante è anche una fotografia degli anni di servizio civile precedenti, che del resto segue quello che è il trend delle aziende sanitarie nazionali (il 63% dei dipendenti sono donne). La stessa cosa si ripete in ambito universitario, nelle materie professionalizzanti sanitarie, 7 laureati su 10 sono al femminile (tratto del Sole24ore articolo del 23/08/2021).



Suddivisione per età degli operatori volontari

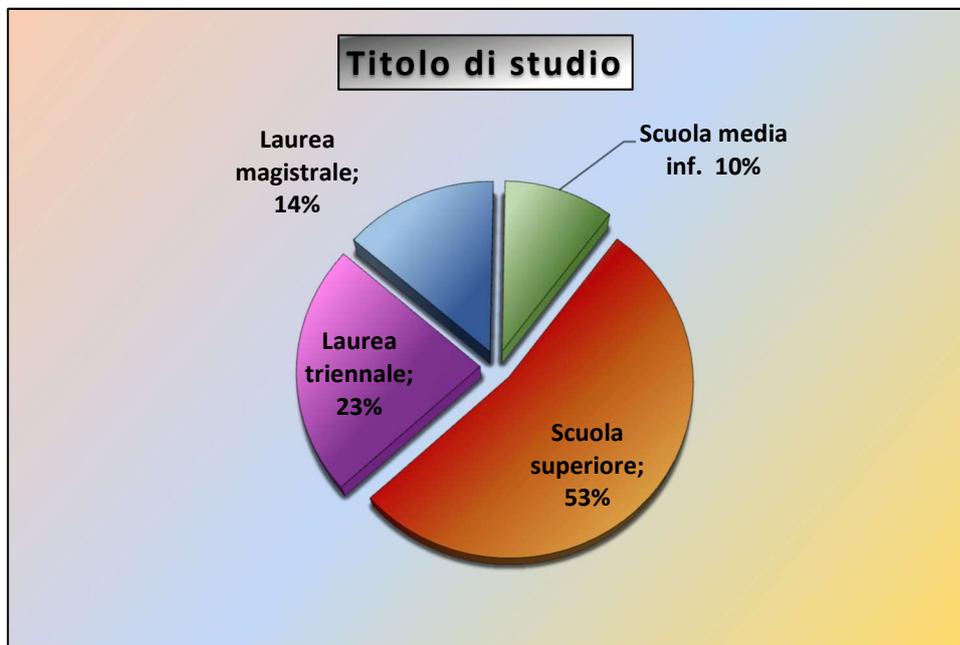
I giovani operatori volontari che sono stati impiegati nei progetti di ASUGI 2021-22 sono ragazzi che avevano un'età media **tra i 23 e i 24 anni**, come si può constatare dal grafico seguente. Questa fascia però coincide con quel periodo di passaggio, ovvero quella sorta di anno sabbatico, che intercorre tra la chiusura del percorso formativo e prima di intraprendere la strada lavorativa. A

detta dagli operatori volontari, il fatto di dedicare un anno della loro vita al servizio civile, aiuta ad avere un quadro più completo su "Cosa fare da grand"; conoscere l'ambito sociale è un'occasione per valutare quali sono le loro aspettative ed esigenze e, se quanto intrapreso fino ad ora, è effettivamente ciò che vorrebbero fare in futuro. Non di rado è capitato che alcuni ragazzi, dopo l'esperienza di servizio civile abbiano cambiato idea su ciò che si erano prefissati a livello professionale.



Suddivisione per titolo di studio degli operatori volontari

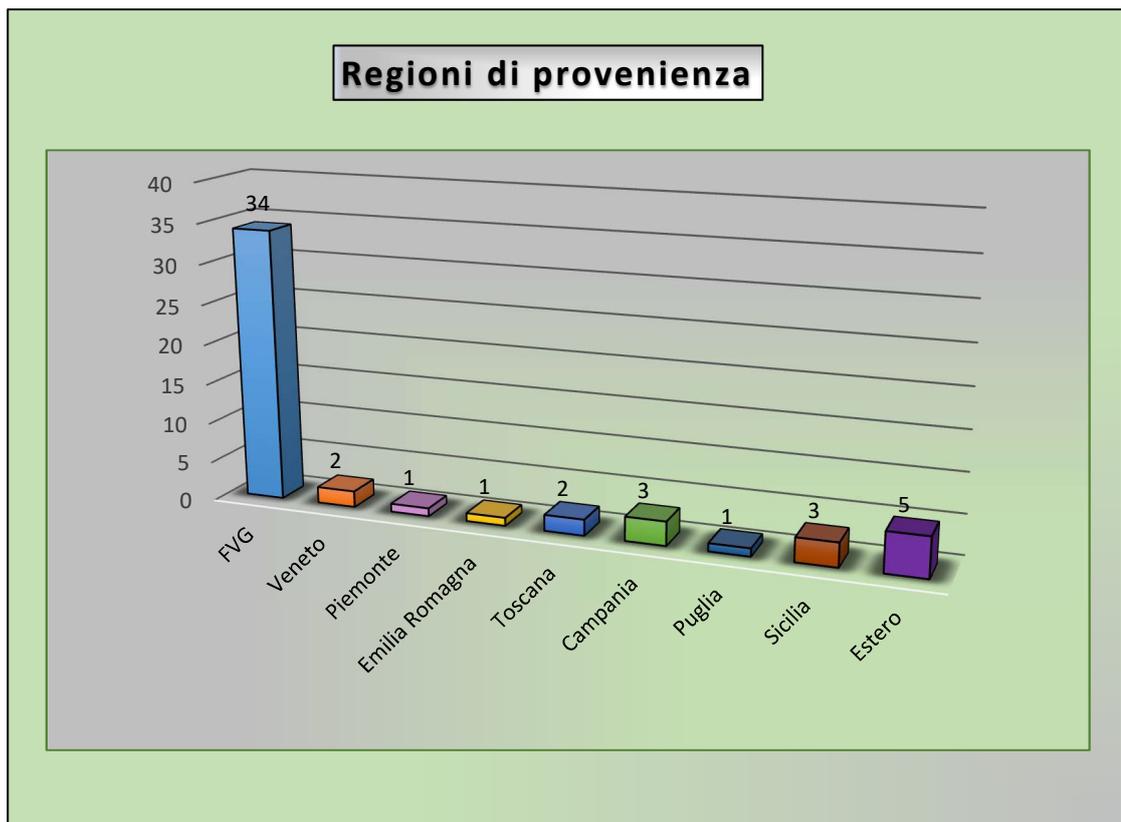
Il grafico mostra come il diploma della scuola secondaria sia il titolo di studio più frequente tra gli operatori volontari (53%), ma sommati tra di loro, anche i titoli universitari raggiungono una percentuale significativa arrivando al 37%. Inoltre si deve considerare che l'ASUGI è un'azienda sanitaria integrata con l'università e per questo motivo, il target dei ragazzi che scelgono di fare servizio civile presso il nostro Ente riguarda spesso gli studenti. Così facendo hanno la possibilità di inserire nel loro percorso formativo un'esperienza che può risultare complementare.



Suddivisione per regioni di provenienza degli operatori volontari

L'ASUGI essendo un Azienda locale non possiede sedi accreditate in altre regioni, per questo motivo la maggioranza degli operatori volontari sono autoctoni, ma tenendo presente, anche in questo caso (vedi paragrafo precedente), i ragazzi extraregionali si stabiliscono nella nostra città, prevalentemente per intraprendere un percorso universitario, ne consegue che spesso colgono l'occasione per svolgere anche l'anno di servizio civile. Ciò vuol dire che essenzialmente tutti gli operatori volontari non residenti sono quasi esclusivamente studenti.

Per l'anno 2021 come riportato dal grafico, gli operatori volontari risultano così suddivisi: 65/% del FVG, 25% altre regioni e il 10% da paesi europei ed extra comunitari.



LA SELEZIONE ED IL RECLUTAMENTO DEI VOLONTARI

Nel momento in cui viene pubblicato dal Ministero delle Politiche giovani e Servizio civile, l'avviso per il reclutamento degli operatori volontari (per l'anno di riferimento in data 21.12.2020), l'ASUGI si attiva prontamente per una diffusione capillare dell'informazione, usando le seguenti metodologie:

- Pubblicizzazione del Bando di selezione e dei relativi progetti a cura dell'Ufficio Servizio Civile, attraverso una mappatura del territorio (sedi istituzionali e non, punti di incontro/interesse giovanili) e dei canali di comunicazione utilizzabili;
- Predisposizione e diffusione di idonei materiali (campagna informativa) in raccordo con il Servizio Comunicazione e relazioni esterne e l'Ufficio Stampa dell'azienda, utilizzando i media tradizionali, social network, volantini/manifesti cartacei;
- Attività informativa attraverso lo Sportello Servizio Civile ASUGI e attraverso la partecipazione di referenti aziendali del SCU ad eventi pubblici informativi per pubblicizzare ed informare il più capillarmente possibile i giovani, presso sedi interne o esterne all'Azienda (es. scuole superiori), nonché approfittando di eventi cittadini che rientrino nel periodo dei bandi;

Procedure selettive e metodologia della selezione:

La Commissione di valutazione

Il processo di selezione degli Operatori Volontari prevede sempre una nomina formale delle Commissioni di Valutazione che corrisponde ad una per ciascun progetto e si occupano di valutare il CV e la domanda del candidato prima di realizzare il colloquio. Sono composte da un Selettore accreditato, l'OLP di progetto (il tutor dei volontari), il Responsabile del progetto, inoltre si avvalgono dell'ausilio di un segretario verbalizzante. In fase di selezione viene compilata un'apposita scheda (**tabella 7**) che tiene in considerazione diversi parametri di valutazione, esamina il curriculum di ciascun candidato ed approfondisce attraverso il colloquio gli elementi utili.

L'ufficio del servizio civile provvede a convocare tutti i candidati (ai sensi dell'art. 6 del Bando dd. 21.12.2020). Per l'anno di riferimento sono state formate 5 commissioni preposte allo svolgimento dei colloqui selettivi, una per ogni progetto. I candidati sono stati informati 15 giorni prima della data della selezione, tramite la pubblicazione sul sito istituzionale dell'ASUGI, nonché tramite comunicazione email), alla realizzazione dei colloqui e alla redazione delle graduatorie provvisorie. Inoltre per evitare assembramenti i candidati sono stati convocati separatamente, in base alla sede richiesta, nonché in fasce orarie differenziate.

Argomenti del colloquio

Durante il colloquio si approfondiscono le informazioni inerenti il percorso di studi (durata, tipologia, titoli conseguiti), l'attinenza del percorso e dei titoli; le eventuali precedenti esperienze, anche di volontariato e/o tirocini in ambiti attinenti – presso l'Ente, presso altri enti, in settori analoghi/diversi, esperienze di carattere informale; altre conoscenze o elementi significativi rispetto al servizio; gli aspetti attitudinali e motivazionali dei candidati, nonché la disponibilità effettiva ad assumere l'impegno previsto dalla partecipazione al progetto; doti complessive di equilibrio, idoneità/attitudine alla relazione con l'altro ed al lavoro di gruppo, nonché conoscenze e interessi personali in relazione al progetto scelto, motivazioni generali. Si intende quindi indagare l'interesse del candidato a maturare l'esperienza di Servizio Civile presso l'ente/il settore e a maturare specifiche competenze nell'ambito. Altro aspetto di grande importanza è la valutazione relativa alla disponibilità effettiva ad assumere l'impegno previsto dalla partecipazione al progetto.

Oltre ad un serio impegno per contribuire a ottimizzare interventi socio-sanitari a favore di cittadini e cittadine in stato di fragilità, ai volontari è richiesta una buona conoscenza della lingua italiana (necessaria a relazionarsi alle persone destinatarie dei loro interventi, soprattutto se in condizioni di fragilità e vulnerabilità sociale e sanitaria) e doti complessive di equilibrio, idoneità/attitudine alla relazione con l'altro ed al lavoro di gruppo, che verranno accertate e valutate durante il colloquio.

A causa delle restrizioni dovute all'emergenza sanitaria COVID19 ed in attuazione delle specifiche previsioni relative allo svolgimento dei colloqui selettivi di cui alla circolare dd 24 febbraio 2021 del Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale, ASUGI ha deciso di svolgere le procedure selettive dei candidati volontari in modalità mista (in presenza e online), come previsto ai sensi dell'art. 5 dello stesso bando. A tal fine è stato predisposto l'utilizzo della piattaforma Teams a cui ciascun candidato ha potuto accedere mediante il link appositamente inviato, all'ora stabilita in sede di convocazione e mediante l'esibizione di un valido documento di identità. Mentre per quanto riguarda i colloqui in presenza, la procedura si è svolta nel rispetto scrupoloso delle disposizioni finalizzate al contenimento della diffusione del contagio.

SCHEDA DI VALUTAZIONE PER L'AMMISSIONE AL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

Valutazione titoli ed esperienze pregresse

1. Frequenza scuola superiore/Diploma

- per ogni anno concluso con profitto: **10 punti**
- candidato in possesso di diploma di scuola superiore: **50 punti**

giudizio (max 50 punti):

2. Frequenza corsi di laurea/Laurea

- frequenza corsi di laurea: **10 punti** per anno di corso concluso con profitto (non si computano gli eventuali anni fuori corso)
- candidato in possesso di diploma di laurea triennale: **30 punti**
- candidato in possesso di diploma di laurea specialistica: **50 punti**
- eventuali titoli aggiuntivi (master, dottorato, abilitazioni prof.li): **10 punti** a titolo
(i titoli aggiuntivi possono concorrere alla formazione del punteggio solo qualora non sia già stato raggiunto e comunque solo fino al raggiungere il massimo di 50 punti attribuiti)

giudizio (max 50 punti):

3. Pregressa esperienza presso l'Ente o in ambiti attinenti (es. tirocini, servizio civile solidale, esperienza lavorativa e/o di volontariato presso cooperative o associazioni, esperienze di cittadinanza attiva, ecc.)

| TIPOLOGIA DI ESPERIENZA | | CRITERIO DI ATTRIBUZIONE | MAX PUNTI |
|-------------------------|---|--|-----------|
| 1 | Precedenti esperienze c/o ASUGI e nello stesso settore del progetto | 3 punti per mese o frazione superiore o uguale a 15 gg. (periodo max valutabile 12 mesi) | 36 punti |
| 2 | Precedenti esperienze attinenti maturate nello stesso settore del progetto c/o enti diversi da ASUGI | 2 punti per mese o frazione superiore o uguale a 15 gg. (periodo max valutabile 12 mesi) | 24 punti |
| 3 | Precedenti esperienze maturate c/o ASUGI in un settore diverso da quello del progetto | 1,5 punti per mese o frazione superiore o uguale a 15 gg. (periodo max valutabile 12 mesi) | 18 punti |
| 4 | Precedenti esperienze attinenti maturate c/o enti diversi, in un settore diverso da quello del progetto | 1 punto per mese o frazione superiore o uguale a 15 gg. (periodo max valutabile 12 mesi) | 12 punti |
| 5 | Esperienze aggiuntive attinenti (diverse da quelle valutate in precedenza) es. maturate in situazioni informali quali: accompagnatore anziani/disabili, | 0,5 punti per mese o frazione superiore o uguale a 15 gg. (si possono valutare varie esperienze fino al massimo di 6 | 6 punti |

| | | | |
|---|---|---|---------------|
| | animatore, attività di assistenza a bambini, ecc. | punti) | |
| 6 | Esperienze aggiuntive non attinenti allo specifico progetto ma attestanti competenze e attitudini di carattere trasversale quali ad es.: esperienze in campo artistico, ricettivo/turistico, ecc. | 0,2 punti per mese o frazione superiore o uguale a 15 gg. (si possono valutare varie esperienze fino al massimo di 4 punti) | 4 punti |
| | | | 100 pt |

Elementi valutati:

Giudizio (max 100 punti):

Altri fattori di valutazione approfonditi durante il colloquio e loro intensità

4. *Doti di equilibrio personale per confrontarsi con le caratteristiche peculiari dell'utenza che il/la volontario/a dovrà affrontare nel servizio*

giudizio (max 100 punti):

5. *Conoscenza e condivisione degli obiettivi, del ruolo e delle attività richieste dal progetto*

giudizio (max 100 punti):

6. *Motivazioni generali del/della candidato/a per la prestazione del servizio civile volontario*

giudizio (max 100 punti):

7. *Interesse del/della candidato/a per l'acquisizione di particolari abilità e professionalità previste dal progetto*

giudizio (max 100 punti):

8. *Disponibilità del/della candidato/a nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio (es: flessibilità oraria, festivi...)*

(specificare il tipo di condizione)

giudizio (max 100 punti):

9. *Valutazione della commissione in merito alle attitudini globali del/della candidato/a rispetto alle attività previste dal progetto ed al potenziale valore dell'esperienza di servizio civile per il futuro del/della giovane in termini di orientamento esistenziale e professionale, di crescita e maturazione personale*

giudizio (max 200 punti):.....

10. *Altri elementi di valutazione:*

.....

.....

giudizio (max 100 punti):.....

Valutazione titoli/esperienze:

Valutazione colloquio.....

Valutazione finale complessiva:.....

Trieste,

Firma Responsabile della selezione

.....

Tabella 7 – Scheda di valutazione utilizzata per i colloqui

Valutazione e assegnazione del punteggio.

Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è pari a 1000 punti, convertiti poi in 60esimi. Per la formazione della graduatoria fa fede il punteggio ottenuto (espresso in 60esimi).

Il colloquio si intende superato solo se il punteggio finale equivale o è superiore a 600/1000 ovvero a **36/60**. I candidati che avranno ottenuto un punteggio inferiore a 600/1000 ovvero inferiore a 36/60 saranno dichiarati non idonei a svolgere il servizio civile. Considerato che per l'ammissione a svolgere il servizio civile universale è previsto il limite di ventotto anni di età, ai sensi dell'articolo 14 del decreto legislativo 6 marzo 2017, n. 40, al fine di consentire la massima partecipazione ai soggetti aventi i requisiti, a parità di punteggio è preferito il candidato maggiore di età.

Per quanto riguarda i criteri di subentro nei posti eventualmente non coperti a seguito dell'espletamento delle procedure selettive, ovvero nei posti resisi vacanti a seguito di rinunce o interruzioni dal servizio, ci si attiene allo scorrimento della graduatoria - in ordine di sede e punteggio - degli idonei non selezionati, tenendo conto della disponibilità comunicata nella domanda e previo acquisizione di accettazione o rinuncia scritta al subentro da parte del candidato.

Qualora si esaurisse la graduatoria relativa al progetto in questione, si può ricorrere allo scorrimento della altre dello stesso ente, o di altri enti, dando priorità a quello con le caratteristiche di maggiore affinità.

Al termine delle procedure selettive riferite ai cinque progetti, su **82 domande** pervenute, 15 sono stati i ragazzi che non si sono presentati ai colloqui, mentre **67 sono stati i candidati** valutati dalle commissioni.

Dati riferiti alle selezioni 2020-2021

| | Titolo progetto | Domande Presentate | Assenti ai colloqui | Non idonei al servizio | Avviati al servizio |
|---|--|--------------------|---------------------|------------------------|---------------------|
| 1 | A nostro agio – Coproduzione di reti per la salute mentale dei cittadini, percorsi di recovery, accesso ai diritti | 16 | 2 | 2 | 12 |
| 2 | Consumi a rischio e dipendenze: un servizio organizzato per assicurare percorsi di salute personalizzati | 13 | 4 | 0 | 4 |
| 3 | Crescere in famiglia e nella comunità locale | 17 | 2 | 3 | 9 |
| 4 | Microaree: fare salute, fare città | 28 | 4 | 1 | 23 |
| 5 | Stai con me | 8 | 3 | 0 | 4 |
| | TOTALE | 82 | 15 | 6 | 52 |

Tabella 8 – Situazione complessiva al termine delle selezioni.

LA FORMAZIONE DEI VOLONTARI

Premessa

L'ASUGI si avvale di un Centro di Formazione Aziendale che fa parte della Struttura Complessa "Staff, Innovazione, Sviluppo organizzativo e Formazione" ed ha, come propria mission, la promozione della formazione, dell'aggiornamento e dello sviluppo delle competenze, delle capacità e delle conoscenze del personale, al fine di mantenerne e migliorarne le performance professionali, ed il contributo alla valorizzazione del capitale umano dell'Ente e di tutte le risorse che gravitano al suo interno (dei dipendenti, cui si aggiungono centinaia di operatori e professionisti esterni, tirocinanti, volontari, ecc.).

È stato quindi predisposto un piano di formazione continua che viene aggiornato annualmente e comprende, oltre l'organizzazione di corsi, convegni, seminari e incontri a scopo didattico, il monitoraggio e la valutazione dei risultati di apprendimento. Il piano di formazione fornisce le indicazioni generali per la gestione delle attività formative, in cui sono descritte le logiche, i principi, gli obiettivi ed i meccanismi operativi generali, che sono alla base della pianificazione delle attività formative al fine di perseguire una certa sistematicità, organicità nonché trasparenza, nella attuazione degli interventi e garantire la massima efficacia in rapporto alle risorse disponibili. La responsabilità per la gestione dei progetti formativi è affidata al Provider ECM FVG ASUGI che ne assicura l'allineamento delle attività agli obiettivi aziendali, e la valutazione di apprendimento individuale e collettiva.

In questa cornice anche gli operatori volontari di servizio civile hanno l'opportunità di usufruire – oltre che dei contenuti formativi peculiari del servizio civile (formazione generale e specifica) delle attività formative predisposte ad hoc a supporto della realizzazione dei progetti – della vasta proposta didattica aziendale, utile all'acquisizione di competenze relative ad attività specifiche svolte all'interno degli obiettivi previsti nei progetti.

ASUGI inoltre, aderisce e partecipa attivamente alle azioni promosse dalla Regione Friuli Venezia Giulia nell'ambito del Progetto INFOSERVIZIO CIVILE (a norma dell'art. 20 della L.R. 23 maggio 2007, n. 11, "Promozione e sviluppo del servizio civile nel territorio regionale") tra cui si richiamano: la presenza di sportelli informativi in Regione per offrire ai giovani orientamento e accompagnamento verso il Servizio civile, una giornata annuale di incontro tra giovani volontari, nonché un'intensa attività di formazione a favore dei formatori, degli operatori locali di progetto (OLP), dei progettisti e dei volontari.

La formazione degli operatori volontari nell'ambito del servizio civile

I giovani dai 18 ai 28 anni che decidono di dedicare un anno della propria vita a favore di un impegno solidaristico partecipando alla realizzazione di progetti di Servizio civile universale, hanno diritto ad avere una formazione generale ed una specifica. La formazione generale è basata sulla conoscenza dei principi che sono alla base del Servizio civile. La formazione specifica è inerente alla specificità del progetto. In dettaglio vengono descritte in cosa si definiscono e in cosa si distinguono, non di meno la metodologia di applicazione che è compresa in tutti e cinque i progetti, sempre seguendo le linee guida fornite dal Dipartimento delle Politiche giovanili e il Servizio civile.

❖ La formazione generale

La Formazione Generale obbligatoria degli operatori Volontari in Servizio Civile, è strutturata su complessive **42 ore formative** e articolate come segue:

- ❑ Entro il 180° giorno (**80%** delle ore previste) con giornate di 6 ore ciascuna (36 ore)
- ❑ Entro il 270° giorno (**20%** delle ore previste) con giornate di 3 ore ciascuna (6 ore)

L'ASUGI inoltre si avvale di formatori accreditati, interni alla propria struttura e di collaboratori professionisti accreditati esterni (ACLI aps) che provvedono ad organizzare la formazione, avvalendosi di ospiti provenienti dall'ambito del terzo settore.

Metodologia

Rispettando le metodologie previste dalle “Linee guida sulla formazione generale dei giovani in servizio civile universale”, la formazione in aula si è svolta con la partecipazione di esperti e formatori accreditati esterni che hanno utilizzato in alternanza lo studio concettuale degli argomenti, a momenti esercitativi e di discussione di gruppo, oltre all'analisi di casi pratici. In linea di massima sono state utilizzate quasi sempre metodologie formative attive (problem-solving, ricerca, metodo dei casi, simulazione e metodologia del compito...), sia nel caso di intervento formativo individuale, elaborato per il singolo allievo, che nell'ambito della dimensione di gruppo. Sono così state sviluppate le potenzialità d'insieme, facilitando la comunicazione tra i partecipanti, ponendo importanza al gruppo come risorsa efficace per l'intervento formativo, valorizzandolo come unità sociale per lo scambio e il confronto di opinioni e stimolando la partecipazione individuale.

Quindi sono state utilizzate:

- ✓ lezioni teoriche frontali, con attenzione all'interazione attiva da parte dei volontari;
- ✓ lavori di gruppo, coordinati dai formatori e tutor, per elaborare ed approfondire le tematiche in questione e creare uno spazio ed un ruolo significativo di espressione e discussione;
- ✓ utilizzo e distribuzione di materiale didattico su supporto cartaceo, informatico e web;
- ✓ utilizzo di materiali e strumenti audiovisivi (documentari, film, materiali d'archivio, ecc.);
- ✓ indicazioni bibliografiche e consultazione siti;
- ✓ laboratori con esperti qualificati per le materie trattate, alla presenza dei formatori generali accreditati.

Contenuti

Nel percorso formativo sono stati affrontati tutti gli argomenti previsti nelle “Linee guida per la formazione generale” approvate con Decreto n. 160/2013 del Dipartimento della Politiche giovanili e del Servizio Civile.

In termini generali, attraverso la Formazione Generale ASUGI ha inteso di far acquisire le nozioni e competenze fondamentali per l'ordinamento del Servizio Civile Universale e per le diverse forme di partecipazione attiva alla vita della società civile. Specificatamente il percorso formativo ha voluto:

- ✓ sviluppare la conoscenza delle norme nazionali e costituzionali, nonché dei valori alla base del SCU;
- ✓ comprendere gli elementi e le reti che sviluppano condivisione e solidarietà per una cittadinanza attiva;
- ✓ sviluppare le capacità di lettura delle dinamiche e delle interazioni sociali (inclusione/esclusione, centralità/marginalizzazione);

- ✓ moltiplicare gli strumenti per leggere le modalità di partecipazione responsabile del ruolo dell'operatore volontario in Servizio Civile;
- ✓ comprendere l'articolazione della rete e dei diversi soggetti dei diversi Servizi, sviluppare la conoscenza delle modalità organizzative e delle caratteristiche gestionali esistenti nel campo sanitario ed assistenziale;
- ✓ fornire elementi di base per sviluppare la capacità di leggere i contesti sociali, sia come intreccio di territori e di comunità con in servizi e le istituzioni presenti, sia come intreccio di bisogni e problematiche con potenzialità e risorse.

L'articolazione del percorso Formazione Generale (fatti salvi i contenuti delle prime due giornate che sono sempre a carattere introduttivo e propedeutico) è stato il seguente:

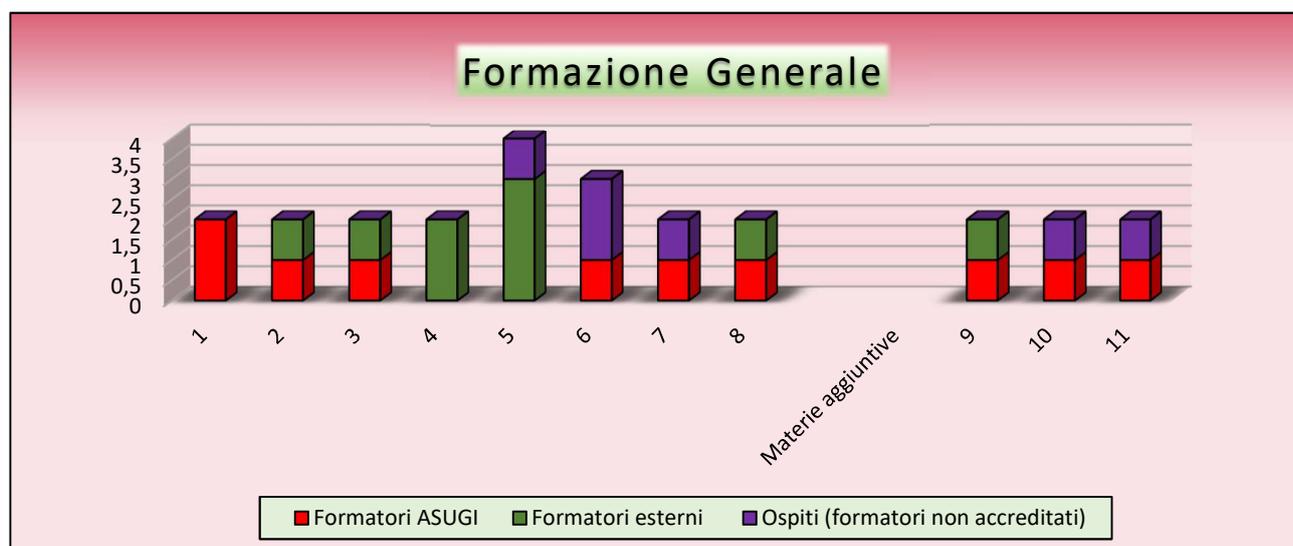
- **1^ giornata** (6 ore) Presentazione dell'ASUGI (mission, organizzazione, progetti SCU)
 - Accoglienza e presentazione da parte dei responsabili del SCU
 - Inquadramento organizzazione aziendale e servizi, presentazione dei progetti e delle sedi di servizio, incontro conoscitivo tra gli operatori volontari e gli operatori di progetto;
- **2^ giornata** (6 ore) Valori e identità del Servizio Civile Universale – 1° parte
 - Identità del gruppo in formazione e patto formativo
 - Carta di Impegno Etico, diritti e doveri dell'operatore volontario nella normativa vigente;
- **3^ giornata** (6 ore) Valori e identità del Servizio Civile Universale - 2° parte
 - dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile Nazionale fino all'odierno Servizio Civile Universale: evoluzione storica e normative di riferimento;
 - il dovere di difesa della Patria - difesa civile non armata e nonviolenta, i principi costituzionali di solidarietà civile;
- **4^ giornata** (6 ore) Il/la operatore volontario/a nel sistema Servizio Civile presso l'ASUGI
 - significato e ruolo del volontario di SCU all'interno dell'Ente
 - il diritto alla salute ed il sistema sanitario italiano, regionale, locale
 - il lavoro per progetti, l'integrazione nel team
 - organizzazione del servizio civile e le sue figure, disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile;
- **5^ giornata** (6 ore) La cittadinanza attiva
 - la formazione civica
 - forme di partecipazione e cittadinanza attiva (terzo settore, ecc.)
 - la rappresentanza degli operatori volontari nel servizio civile;
- **6^ giornata** (6 ore) La "cassetta degli attrezzi"
 - comunicazione interpersonale, gestione e trasformazione dei conflitti;
 - elementi di orientamento al lavoro, redazione curriculum vitae, contrattualistica;
- **7^ giornata** (3 ore) La protezione civile, tutela dell'ambiente e del territorio
 - protezione civile, difesa dell'ambiente, del territorio e delle popolazioni;
- **8^ giornata** (3 ore) Ricapitoliamo
 - rielaborazione e approfondimento dei contenuti del percorso di Formazione Generale in funzione delle esperienze di volontariato civile in corso.

Alcune giornate, sono state articolate a blocchi intensivi (es. organizzazione di una “tre giorni” formativa entro i primi 3 mesi dall’avvio del progetto), in cui si sono alternati lezioni frontali, laboratori, attività di gruppo e momenti conviviali (es. pranzo insieme), per favorire anche la conoscenza reciproca e lo scambio tra gli operatori volontari, formatori e referenti aziendali. Purtroppo a causa delle restrizioni dovute alla pandemia, quest’anno, non è stato possibile organizzare eventi che coinvolgessero tutti gli operatori volontari in attività aggregative, ed è anche per questo motivo che alcuni incontri di formazione si sono svolti in modalità online.

| FORMAZIONE GENERALE | | | | |
|--|---|-----------------|-------------------|------------------------------------|
| Materie previste nel sistema di formazione | | Formatori ASUGI | Formatori esterni | Ospiti (formatori non accreditati) |
| 1 | Presentazione dell’ASUGI (mission, organizzazione, progetti SCU) | 2 | 0 | 0 |
| 2 | Valori e identità del Servizio Civile Universale – 1° parte | 1 | 1 | 0 |
| 3 | Valori e identità del Servizio Civile Universale - 2° parte | 1 | 1 | 0 |
| 4 | Il/la operatore volontario/a nel sistema Servizio Civile presso l’ASUGI | 0 | 2 | 0 |
| 5 | La cittadinanza attiva | 0 | 3 | 1 |
| 6 | La “cassetta degli attrezzi” | 1 | 0 | 2 |
| 7 | La protezione civile, tutela dell’ambiente e del territorio | 1 | 0 | 1 |
| 8 | Ricapitoliamo | 1 | 1 | 0 |

| Materie aggiuntive | | | | |
|--------------------|--|---|---|---|
| 9 | Giornata regionale del Servizio civile (Regione FVG) | 1 | 1 | 0 |
| 10 | Privacy e tutela dei dati in ASUGI | 1 | 0 | 1 |
| 11 | Storia del Servizio sanitario nazionale | 1 | 0 | 1 |

Tabella 9 – Formazione Generale materie obbligatorie e facoltative



❖ La formazione specifica

La Formazione Specifica degli operatori volontari in Servizio Civile, come prevista dal Servizio Civile Universale, viene strutturata su un monte ore che può variare dalle **72** alle **75** a seconda del tipo di progetto presentato e viene così suddiviso:

- ❑ ENTRO IL 90° GIORNO (il **70%** delle ore previste) - nella 1^a fase sono necessariamente inclusi i moduli propedeutici/introductivi ed il modulo sicurezza
- ❑ ENTRO IL 270° GIORNO (**30%** delle ore previste)

I percorsi formativi si sono svolti in prevalenza presso il Centro di Formazione Aziendale dell'ASUGI, nelle sedi aziendali distrettuali, dipartimentali, nelle microaree ed in eventuali sedi esterne dell'Ente preposte all'ambito formativo, avvalendosi anche della collaborazione delle reti dei soggetti partner nei rispettivi progetti. Oltre a ciò, sono stati coinvolti anche formatori esperti nelle differenti aree tematiche, con il coordinamento del Responsabile della Formazione e la partecipazione attiva di tutti gli Operatori Locali di Progetto.

L'obiettivo generale è stato quello di:

- 1) fornire ai volontari un'adeguata conoscenza del contesto locale, del sistema dei servizi e delle specifiche aree di intervento;
- 2) fornire gli strumenti e le competenze necessarie per inserirsi proficuamente nelle sedi di assegnazione, per raggiungere le finalità definite nei vari progetti e inoltre a dare le dovute informazioni relative ai rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile;
- 3) approfondire le conoscenze sulle problematiche specifiche dei rispettivi progetti;
- 4) terminare il servizio acquisendo un bagaglio formativo di notevole importanza che potrà esser d'aiuto agli operatori volontari nella futura ricerca lavorativa.

Metodologia

- ✓ **Lezioni teoriche frontali**, con formatori esperti, seguite da una discussione collettiva dove gli allievi hanno potuto approfondire i nodi critici e chiarire eventuali dubbi e problematiche;
- ✓ **Lavori di gruppo**, coordinati dai tutor, durante i quali hanno elaborato ed approfondito le tematiche in questione e dove è stato creato uno spazio ed un ruolo significativo di espressione e discussione, che hanno stimolato e fatto emergere le capacità individuali mettendo a confronto le criticità e le risorse di figure professionali e di soggettività diverse;
- ✓ **Un processo di analisi dell'agire pratico**, con un lavoro di gruppo inteso come "cantiere di consapevolezza" per gli operatori volontari, gli operatori ed i formatori, dove riflettere sulle proprie esperienze e rivisitare ed elaborare le differenti situazioni lavorative per coglierne le criticità e definire le priorità;
- ✓ **Metodologie didattiche attive** (problem solving individuale e di gruppo, lavoro di gruppo, simulazioni, role playing, ecc.) che, oltre a favorire l'apprendimento valorizzando l'esperienza ed il background individuali, consentono di migliorare la socialità e l'apprendimento cooperativo. Anche i momenti di monitoraggio e di verifica dello stato di avanzamento del progetto sono stati momenti utili alle finalità di formazione.
- ✓ **Distribuzione** di materiale didattico;
- ✓ **Sistemi** di proiezione e comunicazione;
- ✓ **Utilizzo** delle aule del Centro Formativo Aziendale;

- ✓ **Visite itineranti** e sul campo per approfondire la conoscenza delle reti dei servizi e dei partner;

Per tutto il periodo di durata del servizio, inoltre, abbiamo agevolato ed incoraggiato la partecipazione dei volontari ad eventi di formazione interni o esterni (seminari, convegni, conferenze, ecc.) le cui tematiche rientrino nell'ambito dei nostri progetti.

Contenuti

Moduli comuni a tutti i progetti:

- Modulo di accoglienza e orientamento nei luoghi di destinazione accreditati (vedi tabella 4-5). Nella seconda giornata di avvio, dopo la convocazione di tutti gli operatori volontari, avvenuta in data 30 aprile, gli OLP (Operatori Locali di Progetto) hanno accolto i volontari nelle proprie sedi, presentando i rispettivi servizi.
- Moduli trasversali di formazione informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile, organizzato dal Responsabile della Sicurezza. I due moduli (base e generale) solitamente hanno una durata di 8 ore, ma quest'anno essendo ancora in una fase pandemica attiva, gli operatori volontari hanno svolto il percorso formativo ad "**Alto rischio**" comprensivo di altri 2 moduli (B – C) per un totale **di 16 ore**.
- Presentazione ed introduzione del progetto, degli obiettivi, dei contenuti e della stessa metodologia del percorso formativo. E' stato dato spazio a tutti i volontari coinvolti per poter rilevare e valorizzare le conoscenze e le esperienze di ognuno, facilitando la consapevolezza delle proprie capacità individuali (di base, operative, relazionali) e la loro possibilità di trasformarsi in risorse per il gruppo, attraverso il riconoscimento reciproco. L'abbinamento di questi elementi ha reso possibile un lavoro di orientamento che ha sviluppato l'incontro tra le aspettative e le motivazioni dei diversi soggetti e gli obiettivi della formazione, favorendo così la possibilità di una adesione al progetto e di una partecipazione attiva di ognuno dei volontari, sia come intreccio di bisogni e problematiche con potenzialità e risorse.
- Moduli specifici di progetto: moduli specifici a seconda del tipo di progetto e delle esigenze previste.

Come si può constatare nelle tabelle sottostanti, sono stati riportati nel dettaglio e suddivisi per progetto, tutti i contenuti, il numero di formatori esperti che sono stati impiegati e le ore formative svolte dagli operatori volontari.

| Progetto: A nostro agio – Coproduzione di reti per la salute mentale dei cittadini, percorsi di recovery, accesso ai diritti | | | |
|---|--|---------------------|------------|
| Moduli | Contenuti | N. formatori | Ore |
| * Modulo propedeutico di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari nei progetti di servizio civile | <ul style="list-style-type: none"> - D.Lgs. 81/2008: definizioni, concetti di rischio, danno, prevenzione e protezione. - Organizzazione della prevenzione aziendale: datore di lavoro, dirigente, preposto, lavoratore, medico competente, SPPA, RLS. - La sorveglianza sanitaria: Organi di vigilanza, controllo e assistenza - La valutazione dei rischi, DUVRI Facility Tour - La sicurezza nei luoghi di lavoro: accordo stato regioni - Attrezzature munite di VDT, Movimentazione manuale dei carichi animati e inanimati - Sostanze pericolose, rischi biologici, DPI - Stress-lavoro correlato, clima organizzativo | 1 | 16 |
| Modulo Propedeutico (1) | <ul style="list-style-type: none"> - Presentazione ed introduzione del progetto, degli obiettivi e della metodologia del percorso formativo - Storia della psichiatria ed evoluzione delle forme dell'assistenza - Il processo di Deistituzionalizzazione | 2 | 4 |
| Modulo Propedeutico (2) | <ul style="list-style-type: none"> - L'organizzazione del DSM e il circuito delle sue unità operative - Leggi che accompagnano la salute mentale | 2 | 5 |
| Modulo 3 La rete dei servizi | <ul style="list-style-type: none"> - Il servizio come rete di relazioni per sviluppare una cultura ed una pratica di integrazione e di cittadinanza - Reti istituzionali e reti formali | 3 | 4 |
| Modulo 4 Riabilitazione e personalizzazione | <ul style="list-style-type: none"> - La riabilitazione sociale - Il progetto personalizzato - Lo strumento del Budget individuale di salute | 3 | 4 |
| Modulo 5 La Recovery | <ul style="list-style-type: none"> - Il concetto di recovery - Servizi e percorsi orientati recovery | 2 | 5 |
| Modulo 6 Il protagonismo | <ul style="list-style-type: none"> - Il protagonismo delle persone - La rete delle associazioni - Le attività delle associazioni | 2 | 5 |
| Modulo 7 I progetti trasversali | Presentazione di alcuni progetti trasversali del DSM: Mens sana, Genere, Associazionismo e partecipazione familiari, Progetti per i giovani | 4 | 7 |
| Modulo 8 L'inserimento lavorativo | Attività, strumenti, procedure, leggi che riguardano l'inserimento lavorativo e la cooperazione sociale | 3 | 4 |
| Modulo 9 Stare in gruppo | Interventi di gruppo, metodologia e strumenti Come stare in gruppo: dall'ascolto alla promozione di attività (formazione pratica sulla relazione sé/altro da sé) | 5 | 10 |
| Modulo 10 Diritti, advocacy, soggettività | Da oggetto di cura a soggetto di diritto: Diritti, advocacy, lotta allo stigma e all'esclusione sociale | 1 | 4 |
| Modulo 11 Habitat sociale e recovery | Definizione e approfondimento dei concetti di "Habitat sociale" e di servizi orientati alla recovery | 2 | 4 |
| Modulo 12 DCA | I disturbi del comportamento alimentare (DCA) in età evolutiva e in età adulta: il percorso terapeutico riabilitativo integrato | 2 | 4 |
| Modulo 13 Giovani e salute mentale | <ul style="list-style-type: none"> - Salute mentale nell'età adolescenziale e giovanile - Il Servizio Giovani del DSM | 3 | 4 |
| TOTALE | | 35 | 80 |

Tabella 10 - Moduli della formazione specifica riferiti al progetto sulla Salute Mentale

| Progetto: | | Microaree: fare salute fare città | |
|--|--|-----------------------------------|-----------|
| Moduli | Contenuti | N. formatori | Ore |
| * Modulo propedeutico di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari nei progetti di servizio civile | - D.Lgs. 81/2008: definizioni, concetti di rischio, danno, prevenzione e protez. - Organizzazione della prevenzione aziendale: datore di lavoro, dirigente, preposto, lavoratore, medico competente, SPPA, RLS. - La sorveglianza sanitaria: Organi di vigilanza, controllo e assistenza - La valutazione dei rischi, DUVRI Facility Tour - La sicurezza nei luoghi di lavoro: accordo stato regioni - Attrezzature munite di VDT, Movimentazione manuale dei carichi animati e inanimati - Sostanze pericolose, rischi biologici, DPI - Stress-lavoro correlato, clima organizzativo | 1 | 16 |
| Modulo propedeutico introduttivo | Presentazione degli obiettivi, dei contenuti e della metodologia del percorso formativo Introduzione al programma LINC e al progetto (nel quadro degli obiettivi dell'Agenda ONU 2030) La conoscenza del territorio, i determinanti sociali di salute, le comunità resilienti: introduzione al Programma Habitat-Microaree | 1 | 4 |
| Modulo propedeutico relativo alla protezione dei dati personali | Le informazioni in ambito sanitario: sicurezza informatica, dati e loro trattamento, privacy e rispetto della riservatezza, Codice in materia di protezione dei dati personali | 1 | 4 |
| Presentazione delle Microaree Grotta e Villa Carsia | 2.1. benefici di legge, strumenti e risorse di accompagnamento ai "fragili" 3.1 Circuiti di scambio solidale. Il Progetto Trieste Recupera | 2 | 4 |
| Presentazione della Microarea Cittavecchia - Campi Elisi | 2.1. organizzazione dei servizi socio-sanitari sul territorio, la conoscenza proattiva 3.1 Progetto "IN Città" | 2 | 4 |
| Presentazione della Microarea Vaticano 1.4. sensibilizzazione della cittadinanza, costruzione della "rete di attenzione" nel quartiere | 2.2. contrasto all'istituzionalizzazione e domiciliarità possibile | 1 | 4 |
| Presentazione della Microarea Ponziana 1.3.1 - 1.3.2. sistemi informativi distrettuali e documentaz. delle attività | 2.1. educazione sanitaria e il "Punto salute" 3.1. Il Programma richiedenti asilo e rifugiati 3.2. Comunità attiva e solidale, promuovere il protagonismo cittadinanza. TriesteAltruista. | 1 | 4 |
| Presentazione della Microarea Valmaura | 2.3. educazione sanitaria e promozione della salute, salute dei bambini e adolescenti. Il Villaggio per crescere | 1 | 4 |
| Presentazione della Microarea Grego | 2.1. reti supporto per famiglie, gruppi di auto-aiuto per familiari | 2 | 4 |
| Presentazione della Microarea Giarizzole | 2.3. educazione sanitaria e promozione della salute: i gruppi in cammino 3.2. promozione di iniziative di auto-mutuo aiuto tra residenti | 1 | 4 |
| Presentazione della Microarea Zindis 1.2-1.4 percorsi di "ricerca-azione" e mappatura delle risorse del territorio | 3. focus sul tema della partecipazione, forme e strumenti di comunicazione sociale | 2 | 4 |
| Presentazione della Microarea San Giovanni | 2.1.2-3. reti supporto per famiglie, gruppi di auto-aiuto per familiari: <i>focus</i> esperienze salute mentale 3.2. circuiti di scambio solidale e contrasto alla povertà | 1 | 4 |
| Presentazione della Microarea Melara | 2.1.1 presa in carico situazioni complesse, percorsi diagnostico-terapeutici e progetti individuali di salute 3.1-3.2 L'esperienza di Melara: da quadrilatero a paese | 1 | 4 |
| Modulo 1 "Alimenta la salute" | - Cibo e salute, educazione alimentare, il menù della salute - La sicurezza alimentare - fake alimentari - Dal dire al fare: costruiamo il nostro menù | 1 | 8 |
| Modulo 2 "Alimenta la salute" | - Comunicazione e pubblicità L'etichettatura dei prodotti alimentari - Alle origini del gusto: i 5 sensi dell'appetito - La filiera agroalimentare e lo sviluppo sostenibile nell'Agenda ONU 2030 - Dal gusto alla scelta dei prodotti | 1 | 8 |
| TOTALE | | 17 | 80 |

Tabella 11 - Moduli della formazione specifica riferiti al progetto sulla Microaree

| Progetto: | | Consumi a rischio e dipendenze: un servizio organizzato per assicurare percorsi di salute personalizzati | |
|---|--|---|------------|
| Moduli | Contenuti | N. formatori | Ore |
| * Modulo propedeutico di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari nei progetti di servizio civile | <ul style="list-style-type: none"> - D.Lgs. 81/2008: definizioni, concetti di rischio, danno, prevenzione e protezione. - Organizzazione della prevenzione aziendale: datore di lavoro, dirigente, preposto, lavoratore, medico competente, SPPA, RLS. - La sorveglianza sanitaria: Organi di vigilanza, controllo e assistenza - La valutazione dei rischi, DUVRI Facility Tour - La sicurezza nei luoghi di lavoro: accordo stato regioni - Attrezzature munite di VDT, Movimentazione manuale dei carichi animati e inanimati - Sostanze pericolose, rischi biologici, DPI - Stress-lavoro correlato, clima organizzativo | 1 | 16 |
| Modulo propedeutico | <ul style="list-style-type: none"> • le dipendenze patologiche • le sostanze d'abuso e gli stili di consumo • cenni di normativa specifica • prevenzione, cura riabilitazione • organizzazione e mission del DDD • la rete dei servizi per le dipenze (nazionale, regionale e locale) | 3 | 10 |
| La riabilitazione nelle dipendenze patologiche Integrazione socio sanitaria e lavoro di rete | <ul style="list-style-type: none"> • Il lavoro di rete e le partnership territoriali • Inclusione sociale e progetti di ri-abilitazione e reinserimento • Interventi e attività di sviluppo di comunità | 1 | 8 |
| I programmi di cura e presa in carico per le persone affette da dipendenza da alcol e GAP | <ul style="list-style-type: none"> • I servizi e le progettualità dedicate • Le dipendenze da sostanze legali (PPAC, GAP, tabagismo) | 1 | 8 |
| Interventi di promozione alla salute a livello territoriale | <ul style="list-style-type: none"> • Gli interventi territoriali e nei luoghi dell'aggregazione giovanile • Gli interventi nelle scuole e la formazione dei peer educator • Gli strumenti specifici | 1 | 8 |
| Programmi terapeutici integrati con i servizi sanitari del territorio | <ul style="list-style-type: none"> • Tossicodipendenza e patologie correlate: percorsi integrati di diagnosi e cura delle patologie infettive correlate • Comorbidità psichiatrica e programmi terapeutici integrati con i servizi di salute mentale | 1 | 8 |
| I progetti riabilitativi e di reinserimento sociale | <ul style="list-style-type: none"> • I progetti terapeutico riabilitativi personalizzati • I budget di salute • Strumenti di sostegno alla domiciliarità | 1 | 6 |
| I programmi di cura e riabilitazione rivolti ad utenti con problematiche penali | <ul style="list-style-type: none"> • Le misure alternative alla detenzione • I servizi del Ministero di Giustizia • Percorsi riabilitativi in integrazione con il territorio | 1 | 6 |
| I percorsi terapeutico riabilitativi rivolti specificatamente al target giovanile | <ul style="list-style-type: none"> • L'accoglienza • La relazione terapeutica • I progetti di presa in carico • I programmi di formazione e accompagnamento al mondo del lavoro | 2 | 10 |
| TOTALE | | 12 | 80 |

Tabella 12 - Moduli della formazione specifica riferiti al progetto del Dipartimento delle Dipendenze

| Progetto: | | Crescere in famiglia e nella comunità locale | |
|---|--|--|-----------|
| Moduli | Contenuti | N. formatori | Ore |
| * Modulo propedeutico di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari nei progetti di servizio civile | <ul style="list-style-type: none"> - D.Lgs. 81/2008: definizioni, concetti di rischio, danno, prevenzione e protezione. - Organizzazione della prevenzione aziendale: datore di lavoro, dirigente, preposto, lavoratore, medico competente, SPPA, RLS. - La sorveglianza sanitaria: Organi di vigilanza, controllo e assistenza - La valutazione dei rischi, DUVRI Facility Tour - La sicurezza nei luoghi di lavoro: accordo stato regioni - Attrezzature munite di VDT, Movimentazione manuale dei carichi animati e inanimati - Sostanze pericolose, rischi biologici, DPI - Stress-lavoro correlato, clima organizzativo | 1 | 16 |
| Introduttivo: Contenuti propedeutici generali | <ul style="list-style-type: none"> - Presentazione ed introduzione del progetto, degli obiettivi, nonché dei contenuti e della metodologia del percorso formativo - I Servizi per bambini, adolescenti e i Consulenti Familiari dei Distretti e la rete degli altri servizi territoriali | 12 | 10 |
| Contenuti propedeutici specifici | <ul style="list-style-type: none"> - I percorsi di cura e sostegno: accoglienza, presa in carico, lavoro di equipe - Promozione della salute - Sviluppo di comunità - Cenni sulla normativa specifica di settore | 12 | 12 |
| Sostegno individuale, di coppia, familiare e in gruppo | <ul style="list-style-type: none"> - Ciclo di vita della famiglia: fattori di rischio e di protezione - Famiglie fragili e/o multiproblematiche | 7 | 10 |
| Progetti di cura, abilitazione e riabilitazione | <ul style="list-style-type: none"> - Cura con progetti di presa in carico personalizzata ad elevata integrazione - Abilitare e riabilitare bambini, adolescenti e famiglie | 4 | 12 |
| Modulo di approfondimento 1 | Caratteristiche dello sviluppo in adolescenza: identità, rischio/trasgressione, proiezione nel futuro, autonomia | 2 | 5 |
| Modulo di approfondimento 2 | Tutela dei minori: cenni normativi e mandati e compiti dei servizi socio-sanitari | 2 | 5 |
| Modulo di approfondimento 3 | Interventi di promozione della salute per adolescenti/giovani/famiglie | 3 | 5 |
| Modulo di approfondimento 4 | Sviluppo di comunità nell'area Bambini, Adolescenti, Donne e Famiglie | 2 | 5 |
| TOTALE | | 45 | 80 |

Tabella 13 - Moduli della formazione specifica riferiti al progetto Minori

| Progetto: | | Stai con me | |
|---|---|--------------|-----------|
| Moduli | Contenuti | N. formatori | Ore |
| * Modulo propedeutico di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari nei progetti di servizio civile | - D.Lgs. 81/2008: definizioni, concetti di rischio, danno, prevenzione e protez. - Organizzazione della prevenzione aziendale: datore di lavoro, dirigente, preposto, lavoratore, medico competente, SPPA, RLS. - La sorveglianza sanitaria: Organi di vigilanza, controllo e assistenza - La valutazione dei rischi, DUVRI Facility Tour - La sicurezza nei luoghi di lavoro: accordo stato regioni - Attrezzature munite di VDT, Movimentazione manuale dei carichi animati e inanimati - Sostanze pericolose, rischi biologici, DPI - Stress-lavoro correlato, clima organizzativo | 1 | 16 |
| Modulo introduttivo | Presentazione ed introduzione del progetto e degli obiettivi e dello stesso percorso formativo | 3 | 10 |
| Modulo 1 | L'organizzazione ospedaliera triestina. - Finalizzato ad acquisire padronanza rispetto ai percorsi ospedalieri - L'organizzazione di ASUGI. - Il contributo delle associazioni di volontariato - I presidi ospedalieri ed il Pronto soccorso: organizzazione, relazioni nel contesto aziendale; principali problemi di salute e scenari possibili. - Il rispetto della Privacy: obbligo giuridico ed etico. - Regole di buona pratica: Il lavaggio delle mani (come, quando e perché). Il divieto di fumo (come e perché). | 3 | 8 |
| Modulo 2 | La comunicazione - Finalizzato all'adozione di comportamenti relazionali adeguati e che non inneschino dinamiche conflittuali - Umanizzazione delle cure. Pragmatica della comunicazione. - Comunicazione verbale e non verbale (gli ostacoli ambientali o sensoriali). - L'ascolto attivo. Gestire le emozioni. Il lavoro in team e in rete. - Prevenzione e mediazione dei conflitti. La valutazione della qualità percepita da parte dei cittadini. | 1 | 10 |
| Modulo 3 | Aiuto e sostegno nelle attività di vita. Finalizzato ad acquisire conoscenze utili per aiutare e supportare l'assistenza - I vissuti di malattia. - I bisogni di assistenza: movimento, alimentazione e idratazione, comfort, eliminazione. Situazioni che ne ostacolano la loro soddisfazione e conseguenze (malnutrizione, disidratazione, sindrome da immobilizzazione o ipocinetica, incontinenza) - Come aiutare le persone rispettandone la dignità: precauzioni da adottare - I deficit sensoriali: implicazioni per l'assistenza - Il deterioramento cognitivo, l'agitazione e il wandering: cause e comportamenti da evitare/adottare. | 3 | 8 |
| Modulo 4 | La rete dei servizi ed i percorsi dopo la dimissione Finalizzato ad acquisire conoscenze e capacità di orientamento nei percorsi post dimissione. - La Continuità assistenziale ed il Progetto Assistenziale Individuale (PAI): strumenti di valutazione multidimensionale e multiprofessionale. | 2 | 3 |
| Modulo 5 | Epidemiologia e promozione della salute Finalizzato a riconoscere i principali fattori di rischio per la salute ed il contesto sociosanitario triestino. - I tre pilastri della longevità: alimentazione, movimento, mindfulness. - Invecchiamento e disabilità (aspetti biologici, psicologici e sociali). - Le patologie croniche. - Empowerment e ruolo dei caregiver. - Le specificità della realtà triestina (aspetti demografici, socio-ambientali e culturali). - Prevenzione delle cadute e degli incidenti domestici. | 2 | 4 |
| Modulo 6 | Basic Life Support Finalizzato ad acquisire capacità di pronto intervento. - Trattasi di un'attività formativa accreditata che segue le indicazioni delle linee guida internazionali (American Heart Association – AHA) o nazionali (Italian Resuscitation Council – IRC) | 1 | 5 |
| Modulo 7 | Esercitazioni antincendio e gestione dell'emergenza - Trattasi di un'attività formativa organizzata da ASUGI per tutto il personale ed è organizzato ai sensi del D.Lgs. n.81/2008 e del D.M. 18/09/2002, così come modificato dal D.M. 19/03/2015 | 1 | 4 |
| Modulo 8 | Facciamo il punto. Finalizzato ad un bilancio del progetto e dell'esperienza dei Volontari. - Incontro finale di valutazione e discussione, con un confronto sulle problematiche e sui percorsi sviluppati sino a quel momento dal progetto stesso, partendo da spunti ed osservazioni individuali, che possa rilanciare indicazioni per il lavoro pratico del progetto | 2 | 4 |
| TOTALE | | 19 | 72 |

Tabella 14 – Moduli della formazione specifica riferiti al progetto Ospedaliero di P.S.

❖ **Progetto formativo per gli Operatori Locali di Progetto (OLP)**

Rivolto a coloro che si occupano di seguire i volontari di Servizio Civile presso gli Enti iscritti all'albo del Servizio Civile Universale e presso le sedi attuative dei progetti. Nello specifico, L'OLP è l'operatore che affianca e gestisce quotidianamente i volontari inseriti nei servizi.

L'ASUGI supporta, aderisce e partecipa attivamente alle azioni promosse della Regione Friuli Venezia Giulia nell'ambito del **Progetto INFOSERVIZIVILE** (*art. 20 L.R. FVG n. 11/2007 che disciplina l'attività di formazione e aggiornamento dei responsabili di servizio civile regionale attraverso lo specifico progetto denominato INFOSERVIZIVILE*), tra cui si richiama anche la specifica attività di formazione a favore degli operatori locali di progetto (OLP). Annualmente vengono organizzati dei corsi della durata di 8 ore che sono obbligatori per coloro che non l'hanno mai frequentato e non è possibile, quindi, svolgere il ruolo e le funzioni di OLP senza di esso, come previsto dalla D.L. 40 dd. 06/03/2017 sul Servizio Civile Universale. Ai partecipanti è rilasciato un attestato di frequenza del corso.

IL MONITORAGGIO DEI PROGETTI E DELLA FORMAZIONE

Il monitoraggio rappresenta per i progetti e la formazione una dimensione dall'alto contenuto strategico su un duplice piano: quello legato all'esperienza dei singoli operatori volontari e quello correlato ai risultati relativi all'organizzazione complessiva delle attività progettuali e formative.

L'obiettivo del monitoraggio è fornire chiari elementi di valutazione relativamente a quanto progetti e formazione siano in grado di raggiungere risultati positivi su entrambi i piani. Per tali motivi l'attività di monitoraggio deve risultare rigorosa, costante e completa a più livelli.

Monitoraggio trasversale

L'Ufficio Servizio civile aziendale raccoglie ed elabora i dati più significativi concernenti:

- n. domande presentate per ciascun progetto
- n. ritiri/subentri per ciascun progetto
- principali caratteristiche sociodemografiche degli operatori volontari avviati al servizio (sesso, età, titolo di studio, ecc.)

I dati riferiti a quest'anno si possono rilevare nelle tabelle precedenti n.1 e n. 6 e in quelle riferite ai dati morfologici degli operatori volontari.

Per quanto attiene al monitoraggio ed alla valutazione dell'andamento dei progetti aziendali sono previsti dei livelli di monitoraggio in itinere:

1. Il primo livello di monitoraggio prevede sempre un'attività di supervisione continuativa delle attività, attraverso momenti di confronto e discussione programmati.

Questo rappresenta uno strumento prezioso per monitorare e mantenere alta la motivazione durante il percorso esperienziale dei giovani e per fornire informazioni relative all'organizzazione, nonché un feedback nei confronti dell'andamento del servizio (nel senso di sapere se l'iniziativa fatta in favore dei ragazzi è stata vissuta come motivante, gradevole e utile).

In genere una volta al mese il facilitatore del progetto incontra tutti i volontari e gli OLP per promuovere una rielaborazione comune dell'esperienza di servizio civile e del ruolo del volontario civile ed in particolare per:

- ❑ verificare con regolarità l'andamento delle attività ed affrontare le eventuali criticità;
- ❑ promuovere il confronto ed il dialogo fra i volontari;
- ❑ promuovere la comprensione delle pratiche e delle problematiche emerse nell'ambito dei rispettivi progetti o nell'ambito della formazione;
- ❑ condividere idee e proposte progettuali;
- ❑ commentare i risultati ottenuti.

Si aggiungono degli incontri periodici (anch'essi indicativamente a carattere mensile, ovvero convocati sulla base di esigenze specifiche) di discussione, confronto e scambio tra gli operatori volontari, in collaborazione con Associazioni del territorio e alla presenza di facilitatori esperti, con o senza la presenza di personale ASUGI (presenti solo su richiesta dei volontari – ad es. per approfondire tematiche di carattere generale o specifico da loro stessi poste – in modo da lasciare

spazio anche al confronto libero e informale tra volontari utile a far emergere eventuali criticità o problemi).

2. Il secondo livello di monitoraggio fa capo al “*Piano di monitoraggio autonomo*” ed è previsto in ciascun progetto di servizio civile con l’utilizzo delle “*Schede di valutazione*” adatte all’indagine, tra l’altro, del gradimento e dell’efficacia dell’attività formativa proposta, in quanto la formazione rappresenta una dimensione dall’alto contenuto strategico su un duplice piano: quello legato ai singoli operatori volontari e quello correlato ai risultati per l’organizzazione complessiva delle attività nelle sedi di servizio e della progettualità.

Dopo sei mesi dall’avvio e alla fine del percorso di servizio civile, dunque sono state somministrate a tutti gli operatori volontari le tre schede di valutazione, così suddivise:

- ❑ Scheda di valutazione monitoraggio sul progetto;
- ❑ Scheda di valutazione della qualità percepita dell’attività formativa generale e specifica;
- ❑ Scheda di valutazione dei docenti.

Il monitoraggio vuole essere inteso come un’azione costante di osservazione e di controllo del fenomeno nel corso del suo stesso evolversi, al fine di raccogliere dati utili per confermare il sistema o, a seguito dell’individuazione di elementi di criticità e/o di forza, per correggere e migliorare lo stesso (controllo finalizzato al miglioramento). In particolare, la raccolta e l’esame delle esperienze, percezioni, opinioni dei volontari in merito ai servizi con i quali sono posti a confronto diviene prezioso strumento di feedback per l’organizzazione stessa, che ne potrà utilizzare i risultati come elemento per ri-orientare le proprie modalità organizzative e scelte strategiche.

Nel corso degli anni, le schede di valutazione che vengono raccolte sempre in forma anonima, si sono dimostrate un mezzo estremamente efficace e prezioso, nei primi 6 mesi, per proporre eventuali interventi correttivi alla gestione in itinere, mentre riproponendole alla fine del servizio, per una valutazione conclusiva della qualità percepita nel loro complesso, sia che riguardi i progetti che la formazione.

Di seguito oltre alle schede di valutazione, si possono rilevare i dati prodotti dal “*Piano di monitoraggio autonomo*” dell’anno di competenza che, nonostante le difficoltà dovute alle restrizioni a causa della pandemia, sono risultati comunque positivi.

Monitoraggio sul progetto

PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE

“ _____ ”

SCHEDA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA DELL'ATTIVITA' DI SERVIZIO CIVILE PRESSO LE SEDI DI REALIZZAZIONE DEL PROGETTO DELL'ASUGI di Trieste

Dopo 6 mesi

Dopo 12 mesi

Come valuta la **rilevanza** delle esperienze proposte rispetto alle sue aspettative?

| Non rilevante | Poco rilevante | Abbastanza rilevante | Rilevante | Molto rilevante |
|---------------|----------------|----------------------|-----------|-----------------|
| | | | | |

Suggerimenti, commenti e proposte:

Come valuta la **qualità di tutoraggio** fornita dal suo OLP?

| Scarsa | Mediocre | Soddisfacente | Buona | Eccellente |
|--------|----------|---------------|-------|------------|
| | | | | |

Suggerimenti, commenti e proposte:

Come valuta l'**operato dell'Ufficio aziendale di Servizio Civile**?

| Inefficace | Parzialmente efficace | Abbastanza efficace | Efficace | Molto efficace |
|------------|-----------------------|---------------------|----------|----------------|
| | | | | |

Suggerimenti, commenti e proposte:

Monitoraggio sulla formazione

CORSO DI FORMAZIONE: GENERALE SPECIFICA

PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE

“ _____ ”

SCHEDA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA DELL'ATTIVITA' FORMATIVA

Barrare con una croce la voce di interesse

Come valuta la **rilevanza** degli argomenti trattati rispetto alla sua necessità di formazione?

| Non rilevante | Poco rilevante | Abbastanza rilevante | Rilevante | Molto rilevante |
|---------------|----------------|----------------------|-----------|-----------------|
| | | | | |

Come valuta la **qualità** educativa fornita da questa attività formativa?

| Scarsa | Mediocre | Soddisfacente | Buona | Eccellente |
|--------|----------|---------------|-------|------------|
| | | | | |

Come valuta l'**efficacia** dell'attività per la sua formazione?

| Inefficace (non ho imparato alcunché) | Parzialmente efficace (mi ha confermato che non ho necessità di modificare la mia attività) | Abbastanza efficace (mi ha stimolato a modificare alcuni aspetti dopo avere acquisito ulteriori informazioni) | Efficace (mi ha stimolato a cambiare alcuni elementi della mia attività) | Molto efficace (mi ha stimolato a cambiare in modo rilevante alcuni aspetti della mia attività) |
|---|---|---|--|---|
| | | | | |

Qual è stata la lezione o il contenuto che ha trovato più interessante/utile?

Qual è stata la lezione o il contenuto che ha trovato meno interessante/utile?

Altri suggerimenti o proposte (ad es. cosa cambierebbe nell'organizzazione, cosa aggiungerebbe o toglierebbe ai contenuti, ecc.?)

Monitoraggio sui docenti

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEI DOCENTI A CURA DEI PARTECIPANTI

Valutazione sintetica

Per ogni docente Le chiediamo di esprimere una valutazione di soddisfazione rispetto alla scala proposta da 1 a 5, barrando con una croce il numero prescelto e considerando: 1 come valutazione di non accettabilità, 2 appena accettabile/sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo.

Si raccomanda di usufruire dell'opportunità di esprimere il proprio parere, in particolare, per descrivere in modo preciso valutazioni insufficienti (1) o appena sufficienti (2), perché tali valutazioni potranno essere prese in considerazione solo se motivate.

| NOMINATIVO DOCENTE | Competenza e contenuti concordati | Chiarezza espositiva | Interazione con i partecipanti | Puntualità e rispetto dei tempi concordati | Qualità del materiale didattico |
|-----------------------|---|------------------------------|--------------------------------------|---|---------------------------------------|
| Soddisfazione | <i>Bassa-Media-Alta</i> | <i>Bassa-Media- Alta</i> | <i>Bassa-Media- Alta</i> | <i>Bassa-Media- Alta</i> | <i>Bassa-Media- Alta</i> |
| | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |

Commenti

Nello spazio di seguito proposto i partecipanti possono esprimere ulteriori pareri o considerazioni, sempre in riferimento ai docenti e/o al livello di integrazione tra gli stessi.

Monitoraggio del progetto

Il monitoraggio del progetto prevede 2 fasi temporali (6 mesi e 12 mesi) in cui vengono somministrate agli operatori volontari le “*Schede di valutazione*”, vale a dire che le domande vertono sulla qualità percepita durante il periodo di attività di servizio civile.

Le domande inserite nelle schede con i relativi risultati sono le seguenti:

Domanda 1

Come valuta la rilevanza delle esperienze proposte rispetto alle sue aspettative?

| Nei primi 6 mesi | A 12 mesi |
|---------------------------------|----------------------|
| 40% abbastanza rilevante | 75% rilevante |
| 20% molto rilevante | 25% molto rilevante |
| 20% rilevante | |
| 20% poco rilevante | |

Domanda 2

Come valuta la qualità di tutoraggio fornita dal suo OLP?

| Nei primi 6 mesi | A 12 mesi |
|-----------------------|-----------------------|
| 40% eccellente | 50% eccellente |
| 20% buona | 50% soddisfacente |
| 20% soddisfacente | |
| 20% mediocre | |

Domanda 3

Come valuta l'operato dell'Ufficio aziendale di Servizio Civile?

| Nei primi 6 mesi | A 12 mesi |
|-------------------------|---------------------------|
| 40% efficace | 75% molto efficace |
| 40% abbastanza efficace | 25% efficace |
| 20% molto efficace | |

Come riportato dalle tabelle, considerando entrambi i semestri, si può evincere dalle risposte degli operatori volontari che i dati più incisivi sono risultati quelli relativi all'esperienza di servizio civile (**75%**), considerata da “**Abbastanza rilevante**” a “**Rilevante**” soprattutto per quanto riguarda la seconda parte dell'anno. La valutazione registra da parte degli operatori volontari un buon apprezzamento per quanto appreso, tenendo conto, tra l'altro, che molte delle attività previste dai progetti sono state in alcuni periodi rimodulate a causa dell'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia.

Monitoraggio della Formazione

Domanda 1

Come valuta la rilevanza degli argomenti trattati rispetto alla sua necessità di formazione?

| Formazione generale | Formazione specifica |
|--|-----------------------------|
| 40% risponde abbastanza rilevante | 90% molto rilevante |
| 40% rilevante | 10% rilevante |
| 20% poco rilevante | |

Domanda 2

Come valuta la qualità educativa fornita da questa attività formativa?

| Formazione generale | Formazione specifica |
|----------------------------|-----------------------------|
| 60% soddisfacente | 60% eccellente |
| 20% buona | 40% buona |
| 20% mediocre | |

Domanda 3

Come valuta l'efficacia dell'attività per la sua formazione?

| Formazione generale | Formazione specifica |
|--------------------------------|-----------------------------|
| 60% abbastanza efficace | 60% efficace |
| 20% efficace | 40% molto efficace |
| 20% parzialmente efficace | |

Anche per quanto riguarda la formazione generale e specifica, nonostante il periodo pandemico abbia influito in alcuni momenti sullo svolgimento delle lezioni frontali (in parte sono state effettuate in modalità online) e sull'impossibilità di svolgere alcune obiettivi formativi del progetto che prevedevano attività itineranti e in gruppi di lavoro laboratoriali, sono comunque risultate sufficientemente efficaci.

LA VALUTAZIONE DEI PROGETTI

PREMESSA

Come riportato nel capitolo precedente "Dati morfologici dei progetti" (tabella n. 4 "*Dati morfologici dei progetti*" inseriti nel programma "*Porte aperte*" e tabella n. 5 "*Dati morfologici dei progetti*" inseriti nel programma "*Linc Luoghi IN comune*"), i 5 progetti avviati dall'ASUGI sono stati suddivisi **in due programmi** e realizzati in co-progettazione con ACLI aps e CNCA (Comunità di S. Martino al Campo) Entrambi rientrano nei 17 obiettivi previsti dalle Nazioni Unite per un programma di azione allo Sviluppo Sostenibile delle persone.

L'obiettivo che si era proposto il programma **Linc-Luoghi (IN) comune** con l'inserimento dei nostri 2 progetti, aveva come **ambito di azione** la crescita della resilienza delle comunità e come **obiettivi generali**, fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti (Obiettivo 3 Agenda 2030) e Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili (Obiettivo 11 Agenda 2030). Per cui il "compito" è stato di rafforzare e sviluppare ulteriormente una serie di interventi tarati sulle priorità dei gruppi vulnerabili, cercando però di connettere, attivare in modo integrato e potenziare, la rete di risorse e competenze che risulta già esistente nella comunità locale, allo scopo di contribuire la promozione di quel "capitale sociale" di cui può beneficiare tutta la popolazione.

Pur lavorando in forte sinergia tra di loro, nella comune ottica di coinvolgimento della comunità, i progetti hanno operato da una diversa prospettiva:

1. Il progetto "**Microaree: Fare salute, fare città**" si è svolto nell'ambito di alcune tra le zone della città in cui è attivo il Programma Habitat-Microaree che punta a rafforzare le comunità locali nell'attivazione e valorizzazione di risorse per la promozione della salute, del benessere e la qualità della vita, intervenendo direttamente in 10 aree della città a forte (in alcuni casi, esclusiva) presenza di Edilizia Residenziale Pubblica, attraverso:
 - Educazione e apprendimento alla salute;
 - Supporto e sostegno dell'utenza vulnerabile e fragile e rafforzamento della comunità
2. Il progetto "**Crescere in famiglia e nelle comunità locali**", nell'ambito dei servizi per i minori, gli adolescenti e le famiglie dei 4 Distretti Sanitari (SC BADOF), mirava a promuovere la salute, il benessere, le pari opportunità dei bambini e degli adolescenti favorendo in particolare:
 - La permanenza dei minori in famiglia, l'inclusione dei soggetti fragili (singoli e famiglie vulnerabili) nella comunità locale, le capacità di autotutela della salute nella comunità;
 - Il sostegno ai minori che vivono in un contesto familiare sfavorevole e con pochi stimoli educativi, inclusione all'interno di attività di supporto e informative, accompagnamento nelle attività quotidiane, anche scolastiche.

A differenza del precedente, il programma "**Porte aperte**", in cui sono stati inseriti 3 dei nostri progetti ha avuto come **ambito d'azione** la tutela del diritto alla salute per favorire l'accesso ai servizi e garantire l'autonomia e il benessere delle persone e come **obiettivi generali** assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età (Obiettivo 3 Agenda 2030).

Seguendo i valori legati all'inclusione sociale delle fasce più fragili della popolazione, il programma si prefiggeva di svolgere un ruolo di supporto attivo, in una prospettiva di diritti di cittadinanza e pari opportunità, utilizzando i sistemi locali di welfare (intesi come insieme di soggetti istituzionali - pubblici e privati - e non, comprese ovviamente le famiglie e la comunità locale) per contenere il

rischio che uno svantaggio, un deficit o un problema di salute si trasformino in esclusione sociale. Mentre partendo da un'ottica di "rete" territoriale, di rafforzare azioni di tutela e promozione dei diritti di cittadinanza, delle persone che fanno parte di tali categorie di cosiddetto "svantaggio".

1. Il progetto "**A nostro agio. Co-produzione di reti per la salute mentale dei cittadini, percorsi di recovery, accesso ai diritti**" relativo all'area salute mentale, aveva come obiettivo l'accrescimento del rispetto ed il pieno riconoscimento dei diritti di cittadinanza di persone seguite e/o in contatto con i servizi di Salute Mentale, una cultura positiva della salute mentale e della ripresa/recovery rivolgendo, una particolare attenzione:

- alla fascia dei giovani a rischio, cui è necessariamente rivolta una crescente attenzione nella programmazione degli interventi;
- alle persone della seconda età adulta che, per diversi motivi, rischiano di rimanere marginali rispetto alle opportunità sociali.

2. Il progetto "**Consumi a rischio e dipendenze: un servizio organizzato per assicurare percorsi di salute personalizzati**" relativo al tema delle dipendenze patologiche, con la finalità di sviluppare e potenziare le risposte di prevenzione, supporto e reinserimento socio-lavorativo garantite dal Dipartimento delle Dipendenze, al fine di modulare l'offerta e di personalizzarla il più possibile, per lavorare sull'obiettivo specifico di prevenzione, supporto e reinserimento socio-lavorativo. I destinatari del progetto sono stati:

- tutti gli utenti in carico alla struttura, con età variabile, con disturbo da dipendenza da lieve a grave, causato sia da sostanze legali ed illegali, che da comportamenti quali il gioco d'azzardo;
- soggetti a rischio, non ancora in contatto col servizio (bisogno sommerso), che possono essere sensibilizzati con interventi di prossimità;
- target specifici di popolazione coinvolti in interventi esterni di prevenzione selettiva (es. gruppi giovanili rionali, studenti).

3. Il progetto "**Stai con me**" relativo all'accessibilità degli ospedali ed all'accoglienza in Pronto Soccorso. Il progetto, per tipologia si colloca nel quadro delle politiche e degli interventi posti in essere da questa Azienda sanitaria per favorire e promuovere processi di "**Umanizzazione delle cure**" e realizzato negli ambiti dei Pronto Soccorsi (PS) dei 2 poli ospedalieri triestini (Cattinara e Maggiore) ed era finalizzato al miglioramento dell'accoglienza e della permanenza delle persone, in particolare di quelle fragili e sole nei locali del PS. Si è dunque posta l'attenzione principalmente:

- alle persone che accedono alle diverse strutture del polo ospedaliero per motivi di salute o in qualità di accompagnatori, cui vengono garantiti informazione (non sanitaria), anche per il disbrigo di pratiche amministrative, compagnia ed eventuale accompagnamento, supporto ed aiuto;
- alle informazioni raccolte attraverso la rilevazione della qualità percepita, consentendo di individuare le aree sulle quali intervenire prioritariamente per migliorare il servizio.

In questi macro contesti appena descritti, sono stati inseriti tutti giovani operatori volontari, affiancati dal personale dipendente della nostra azienda con 38 operatori locali di progetto (OLP) dedicando una parte del loro tempo al percorso di accompagnamento e alla supervisione dei giovani per l'intero anno di servizio civile.

A seguito di una attenta analisi dei dati raccolti, utilizzando le schede di valutazione, gli incontri di verifica svoltisi in aula (nei periodi di allentamento delle restrizioni pandemiche) e i sondaggi sulle scelte che hanno portato i ragazzi a decidere di inserirsi nel percorso di servizio civile, la restituzione che ci è stata data è risultata indubbiamente abbastanza soddisfacente.

Sicuramente le difficoltà dovute alle restrizioni della pandemia che hanno colpito in particolar modo l'ambito sanitario, hanno influito notevolmente sulle attività che erano state inizialmente previste dai progetti, ma nonostante ciò, gli operatori volontari hanno risposto bene a tutte le soluzioni alternative messe in campo, senza alcun scoraggiamento, anzi, in alcuni casi la rimodulazione dei progetti è stata motivo di grande soddisfazione: l'aver avuto la possibilità di sentirsi parte attiva nei servizi emergenziali, in un periodo così inusuale e critico, ha fatto sì che l'operatore volontario si sentisse parte attiva contribuendo a un aiuto concreto in favore della comunità fragile.

COMPETENZE ACQUISITE DAI VOLONTARI

Svolgere un anno di volontariato nei progetti di Servizio civile universale oggi deve considerarsi per i giovani una vera opportunità per mettersi in gioco e al servizio del prossimo, orientata al raggiungimento di obiettivi di comunità, in un'ottica di sperimentazione e sviluppo delle proprie competenze e capacità individuali.

Per i volontari è un'occasione per svolgere un'attività di impegno sociale e civile, acquisire e sviluppare competenze utili nella ricerca di lavoro stabile e di qualità.

Si tratta di un'occasione di crescita personale e di vita, un momento dedicato all'acquisizione e allo sviluppo delle competenze, per raggiungere una maggiore consapevolezza e conoscenza di sé che, insieme alla formazione in itinere, permettono ai partecipanti di acquisire competenze trasversali, in base all'ambito d'intervento ma anche rispetto agli obiettivi declinati a livello operativo e per la collettività. Al termine del percorso di volontariato l'esperienza maturata potrà essere valorizzata sia nel curriculum vitae che nel colloquio di lavoro.

Quando si parla di competenze, in questo caso, possiamo indicare una vera sinergia tra quelle formali, tecniche e operative acquisite nel periodo di attività del servizio civile e di formazione e quelle trasversali, che fanno parte del bagaglio esperienziale costruito nel contesto al quale ci riferiamo quando parliamo di lavorare in gruppo, capacità di trovare soluzioni ai problemi, relazionali e di cittadinanza attiva. Queste diverse competenze diventano quindi fondamentali, perché spendibili nel mercato del lavoro e nella ricerca di un'occupazione stabile e di qualità. Un anno in cui l'operatore volontario lo dedica al servizio della comunità e che non significa solo fornire supporto ai bisogni, ma anche rinforzare quelle dinamiche sociali che rendono l'ambiente più sano e il contesto più inclusivo, in buona sostanza è il risultato di una complessità che ha bisogno di impegno e vera cura per essere sostenibile e aperta ai cambiamenti e alle innovazioni.

I nostri operatori volontari svolgendo le attività formative e progettuali previste nell'anno di servizio civile hanno maturato alcuni aspetti di conoscenza e capacità che possiamo così sintetizzare:

- Conoscenze di carattere generale in un processo di formazione generale: Valori e identità del servizio civile; la cittadinanza attiva; Il giovane volontario nel sistema del servizio civile;
- Conoscenze sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile (ai sensi del D.lgs 81/2008);
- Conoscenza dell'ente e del suo funzionamento;
- Conoscenza dell'area d'intervento del progetto;
- Migliore conoscenza del territorio in cui si realizza il progetto;
- Capacità di gestione del tempo in relazione all'orario di servizio.
- Competenze sociali e civiche. Queste includono competenze personali, interpersonali e interculturali e riguardano tutte le forme di comportamento che consentono alle persone di partecipare in modo efficace e costruttivo alla vita sociale e lavorativa, in particolare alla vita in società sempre più diversificate, come anche a risolvere i conflitti ove ciò sia necessario. La competenza civica dota le persone degli strumenti per partecipare appieno alla vita civile grazie alla conoscenza dei concetti e delle strutture sociopolitici e all'impegno a una partecipazione attiva e democratica.

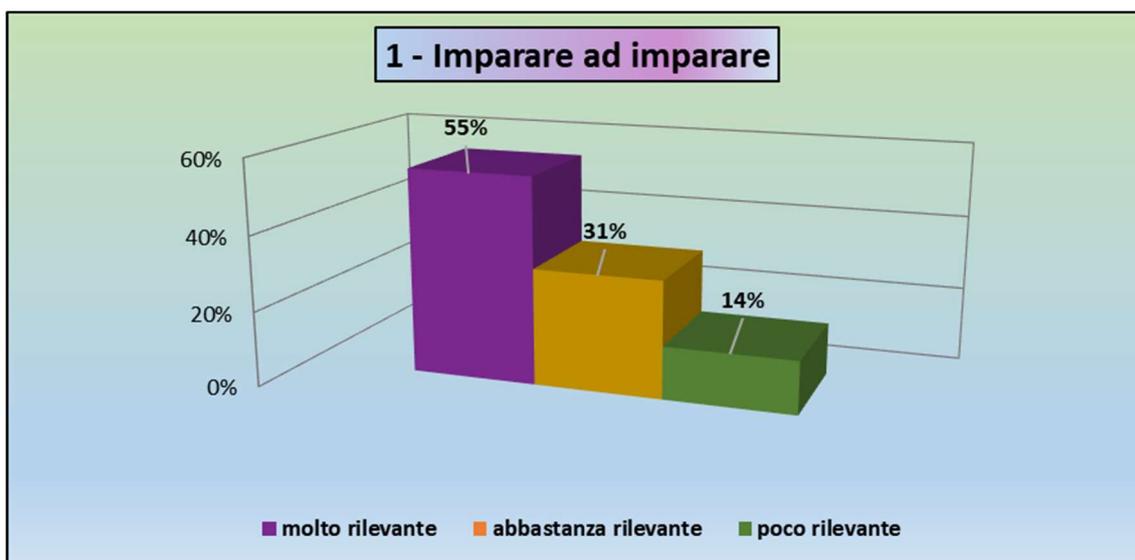
L'attestato specifico e le chiavi di cittadinanza

In riferimento all'ultimo punto, al termine del servizio, per il riconoscimento e la valorizzazione del lavoro svolto dagli operatori volontari, l'ASUGI rilascia a chi ne fa richiesta, l'attestato specifico (già previsto nella progettazione) che contiene le competenze acquisite durante tutto il periodo di servizio civile. Si evidenziano in particolare le competenze che l'operatore volontario ha avuto l'opportunità di maturare, attraverso la realizzazione delle attività che lo hanno visto impegnato nell'ambito del progetto a cui è stato assegnato. Nello specifico nell'attestato, in collaborazione con l'operatore volontario e il suo OLP di riferimento, vengono riportate in descrizione e a risposte multiple (nessuna rilevanza, poca rilevante, abbastanza rilevante, molto rilevante) le 8 competenze chiave di cittadinanza di cui al Decreto Ministeriale n. 139 dd. 22.08.2007 del MIUR, ovvero:

Competenze chiave di cittadinanza

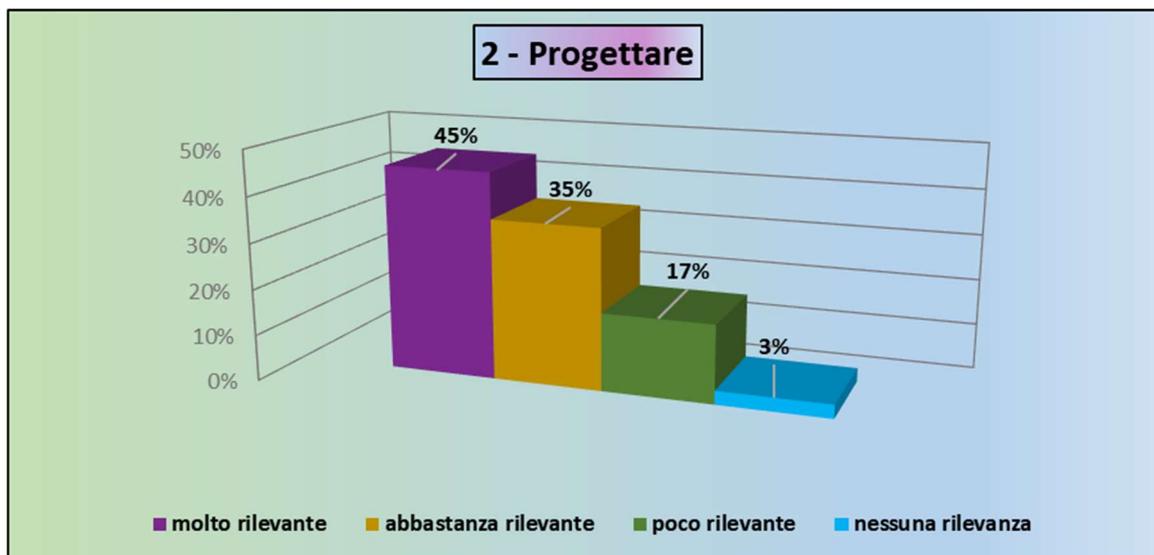
| |
|---|
| 1. Imparare ad imparare |
| 2. Progettare |
| 3. Comunicare e comprendere |
| 4. Collaborare e partecipare |
| 5. Agire in modo autonomo e responsabile |
| 6. Risolvere problemi |
| 7. Individuare collegamenti e relazioni |
| 8. Acquisire ed interpretare l'informazione |

Di seguito si riportano i dati statistici, delle risposte di autovalutazione che ciascun operatore volontario ha riportato nell'*attestato specifico* riferite alle chiavi di cittadinanza, in base alle competenze acquisite nel corso dell'anno di servizio civile in questione.

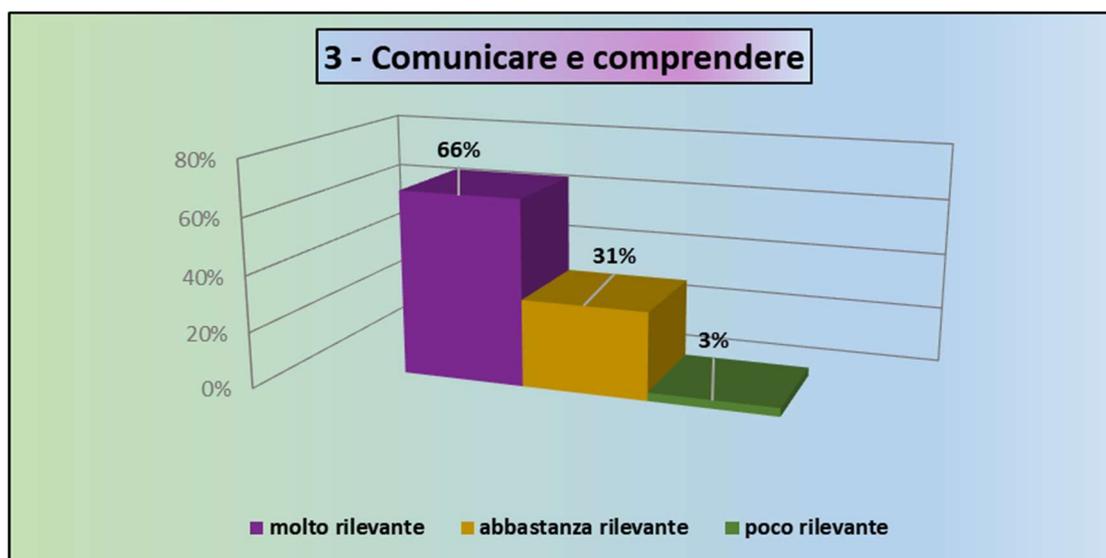


1) Imparare ad imparare - Organizzare il proprio apprendimento, individuando, scegliendo ed utilizzando varie fonti e varie modalità di informazione e di formazione (formale, non formale e

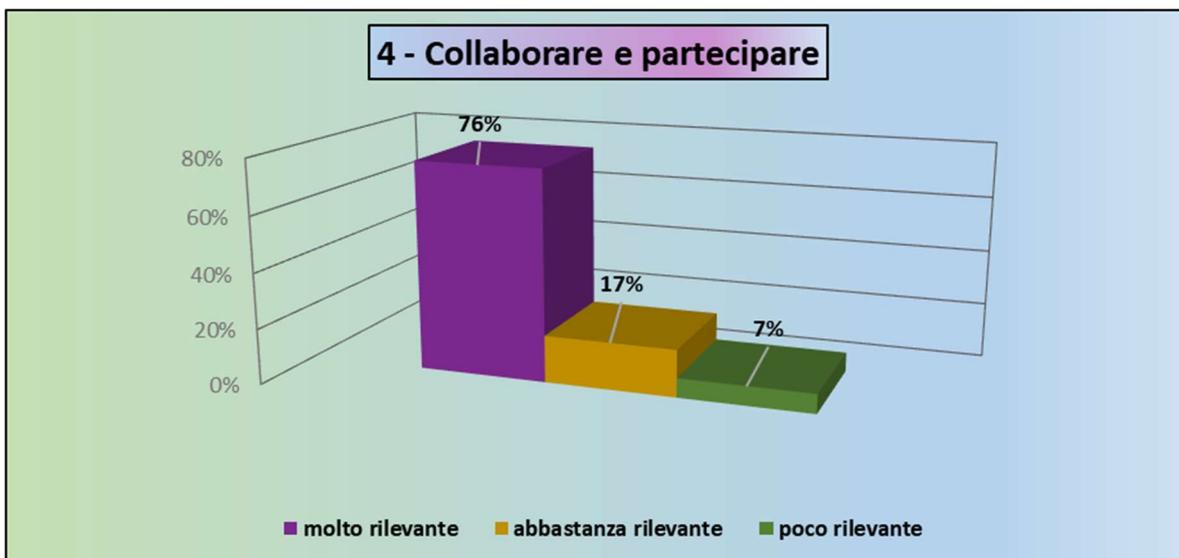
informale), anche in funzione dei tempi disponibili, delle proprie strategie e del proprio metodo di studio e di lavoro.



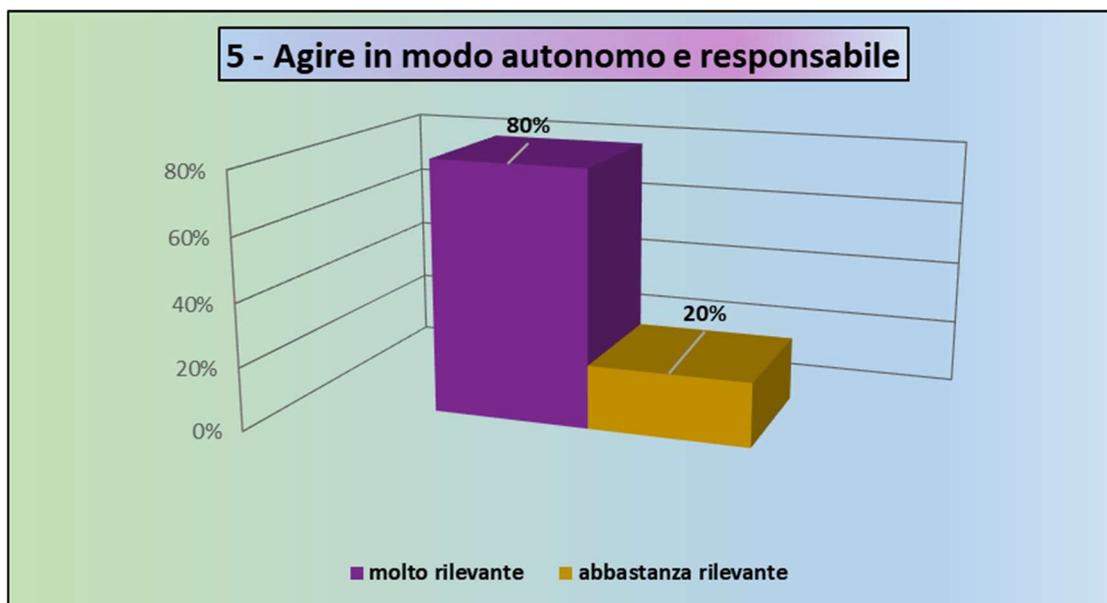
2) Progettare - elaborare e realizzare progetti riguardanti lo sviluppo delle proprie attività di studio e lavoro, utilizzando le conoscenze apprese per stabilire obiettivi significativi e realistici e le relative priorità, valutando i vincoli e le possibilità esistenti, definendo strategie di azione e verificando i risultati raggiunti.



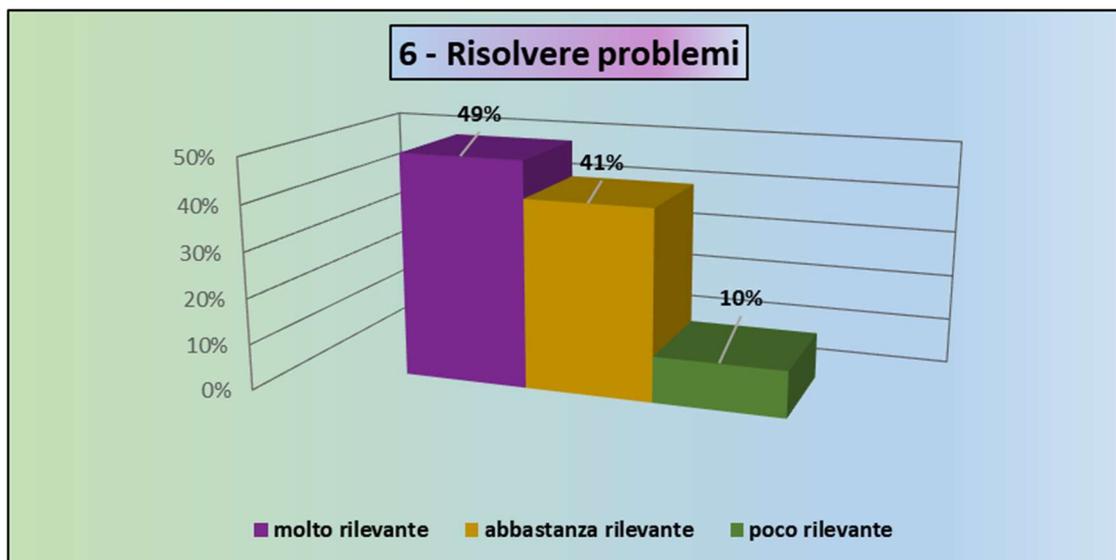
3) Comunicare e comprendere messaggi di genere diverso (quotidiano, letterario, tecnico, scientifico) e di complessità diversa, trasmessi utilizzando linguaggi diversi (verbale, matematico, scientifico, simbolico, ecc.) mediante diversi supporti (cartacei, informatici e multimediali) o rappresentare eventi, fenomeni, principi, concetti, norme, procedure, atteggiamenti, stati d'animo, emozioni, ecc. utilizzando linguaggi diversi (verbale, matematico, scientifico, simbolico, ecc.) e diverse conoscenze disciplinari, mediante diversi supporti (cartacei, informatici e multimediali).



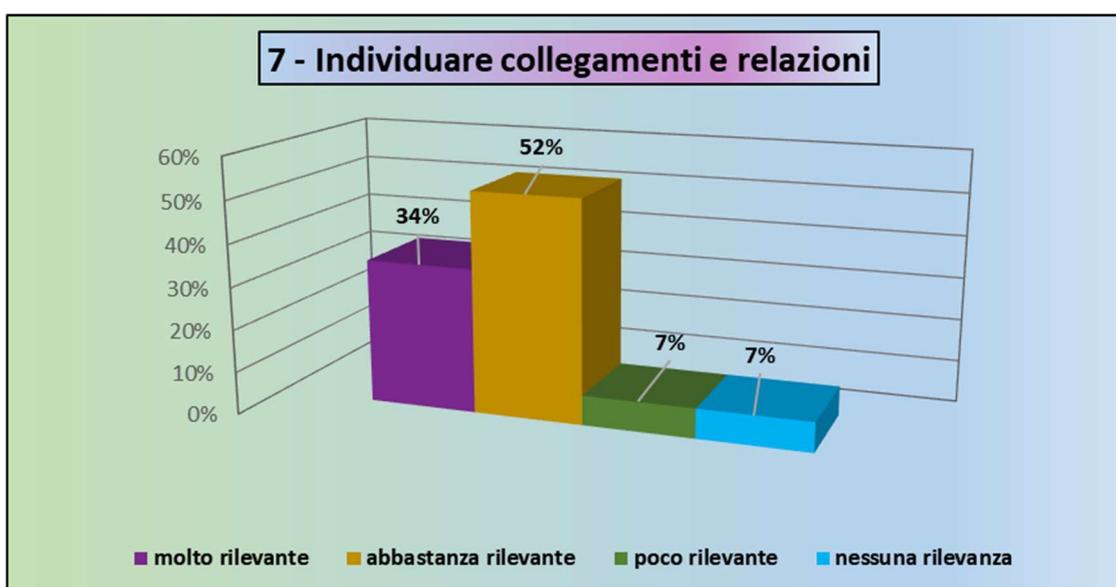
4) Collaborare e partecipare - interagire in gruppo, comprendendo i diversi punti di vista, valorizzando le proprie e le altrui capacità, gestendo la conflittualità, contribuendo all'apprendimento comune ed alla realizzazione delle attività collettive, nel riconoscimento dei diritti fondamentali degli altri.



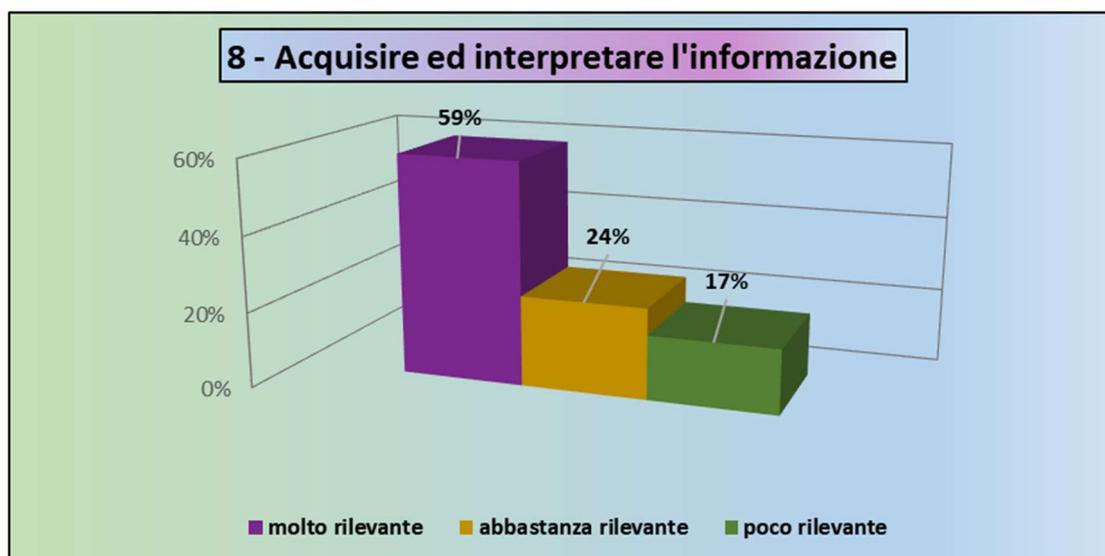
5) Agire in modo autonomo e responsabile - sapersi inserire in modo attivo e consapevole nella vita sociale e far valere al suo interno i propri diritti e bisogni riconoscendo al contempo quelli altrui, le opportunità comuni, i limiti, le regole, le responsabilità.



6) Risolvere problemi - affrontare situazioni problematiche costruendo e verificando ipotesi, individuando le fonti e le risorse adeguate, raccogliendo e valutando i dati, proponendo soluzioni utilizzando, secondo il tipo di problema, contenuti e metodi delle diverse discipline.



7) Individuare collegamenti e relazioni - individuare e rappresentare, elaborando argomentazioni coerenti, collegamenti e relazioni tra fenomeni, eventi e concetti diversi, anche appartenenti a diversi ambiti disciplinari, e lontani nello spazio e nel tempo, cogliendone la natura sistemica, individuando analogie e differenze, coerenze ed incoerenze, cause ed effetti e la loro natura probabilistica.



8) Acquisire ed interpretare l'informazione - acquisire ed interpretare criticamente l'informazione ricevuta nei diversi ambiti ed attraverso diversi strumenti comunicativi, valutandone l'attendibilità e l'utilità, distinguendo fatti e opinioni.

Crediti formativi riconosciuti

Attraverso la frequenza a corsi di formazione organizzati del Centro di formazione aziendale possono essere riconosciuti specifici crediti formativi.

In particolare, ASUGI ha ottenuto, con Decreto n. 1726 dd 16/12/2016 del Direttore della Direzione Centrale salute, integrazione sociosanitaria, politiche sociali e famiglia della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, **l'accreditamento standard nella qualifica di Provider "ECM" FVG a far data dal 01.01.2017**. L'ECM è il processo di formazione continua attraverso il quale i professionisti della salute si mantengono aggiornati per rispondere ai bisogni dei pazienti, alle esigenze del Servizio sanitario e al proprio sviluppo professionale. L'Azienda, in quanto Provider, è riconosciuta quale soggetto attivo e qualificato nel campo della formazione continua in sanità e pertanto è abilitata a realizzare attività formative riconosciute ECM, individuando ed attribuendo direttamente i relativi crediti ai partecipanti. Inoltre, per i corsi a cui è prevista la partecipazione di Assistenti Sociali, è prassi richiedere il riconoscimento da parte dell'Ordine degli Assistenti Sociali dei crediti formativi da attribuire agli eventi.

Tirocini riconosciuti

ASUGI è di per sé un'Azienda Sanitaria Universitaria ed è inoltre convenzionata con tutte le principali Università regionali, numerosi Atenei nazionali nonché con diversi Istituti internazionali per lo svolgimento di tirocini curriculari, di formazione, di orientamento, professionalizzanti ed il riconoscimento dei percorsi formativi, ai sensi della normativa vigente, nell'ambito delle professioni sociali e sanitarie.

Le attività svolte nell'ambito di un progetto di servizio civile volontario possono essere riconosciute come attività di tirocinio se svolte con le caratteristiche previste nel Regolamento aziendale e previo autorizzazione rilasciata dall'Università.

Tutte le informazioni riguardanti l'attivazione dei tirocini sono inoltre reperibili presso l'apposito **Ufficio disciplina tirocini e frequenze istituzionali** che gestisce il percorso di accesso al tirocinio formativo, e sul sito aziendale (www.asugi.sanita.fvg.it nella sezione: home > chi siamo >

organigramma > Ufficio disciplina tirocini e frequenze istituzionali) alla pagina:
https://asugi.sanita.fvg.it/it/strutture/direz_serv_sociosan/uff_tirocini/index.html

Misura aggiuntiva - Attività di un periodo di tutoraggio dedicato agli operatori volontari

L'ASUGI a partire da quest'anno ha aderito alla misura aggiuntiva prevista nei progetti che comprende, un periodo di tutoraggio a favore degli operatori volontari, da svolgere da un minimo di un mese ad un massimo di tre mesi, così come indicato dal D.lgs 40/2017. Questa attività si può applicare esclusivamente ai progetti da realizzarsi in Italia ed è finalizzata a fornire, attraverso un percorso di orientamento al lavoro, strumenti e informazioni utili per progettare il proprio futuro formativo/professionale al termine del servizio civile. Detta misura è alternativa a quella dello svolgimento di un periodo di servizio in un Paese U.E.

Il percorso di tutoraggio prevede un numero complessivo di ore non inferiore a 20, di cui almeno 4 individuali e deve svolgersi preferibilmente alla fine del periodo di servizio civile e comunque non prima della metà dell'intero periodo di svolgimento del progetto. Nell'ambito delle ore svolte collettivamente deve essere garantito un adeguato rapporto tra numero di operatori volontari e tutor; in ogni caso la classe non deve superare il numero di 30 unità.

Il percorso di tutoraggio è strutturato in momenti di confronto, brainstorming, nonché in momenti di analisi, di messa in trasparenza delle competenze e di verifica dei progressi compiuti durante il periodo di servizio civile. Inoltre prevedere necessariamente tutte le seguenti attività:

- a. L'organizzazione di momenti di autovalutazione di ciascun operatore volontario e di valutazione globale dell'esperienza di servizio civile, di analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile;
- b. la realizzazione di laboratori di orientamento alla compilazione del curriculum vitae, anche attraverso lo strumento dello Youthpass, o, nel caso di cittadini di Paesi terzi regolarmente soggiornanti in Italia, dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea, nonché di preparazione per sostenere i colloqui di lavoro, di utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro e di orientamento all'avvio d'impresa;
- c. le attività volte a favorire nell'operatore volontario la conoscenza ed il contatto con il Centro per l'impiego ed i Servizi per il lavoro.

Nel percorso di tutoraggio si possono inoltre inserire le seguenti attività opzionali:

- la presentazione dei diversi servizi (pubblici e privati) e dei canali di accesso al mercato del lavoro, nonché di opportunità formative sia nazionali che europee;
- l'affidamento del giovane, anche mediante partnership, ai Servizi per il lavoro e/o ad un Centro per l'impiego finalizzato alla presa in carico dello stesso, che provvede allo svolgimento dei colloqui di accoglienza e di analisi della domanda, nonché alla stipula del patto di servizio personalizzato;
- altre iniziative idonee alla facilitazione dell'accesso al mercato del lavoro.

Gli operatori volontari durante l'attività di tutoraggio sono stati affiancati da un tutor con il compito di informare, orientare ed assistere gli stessi durante il percorso. Il ruolo di tutor può essere svolto sia da una persona fisica, sia da un organismo pubblico o privato in possesso di adeguata formazione e qualificata esperienza in materia di risorse umane, con particolare riferimento alla selezione, alla valorizzazione delle competenze e all'orientamento professionale e/o alle politiche attive del lavoro.

Gli interventi di tutoraggio sono stati proposti agli operatori volontari nei tempi e nelle modalità definite dai rispettivi progetti.

Nelle prime 4 settimane del periodo, individuato tra marzo e aprile, sono stati organizzati gli incontri di gruppo:

- Il primo incontro “**Scoprire e riscoprire il valore della propria storia**” della durata di 5 ore
- Il secondo incontro “**L’esperienza del servizio civile**” della durata di 5 ore
- Il terzo incontro “**Laboratorio di orientamento**” della durata di 4 ore
- Il quarto incontro – tavola rotonda “**Prospettive e nuove professioni**” della durata di 3 ore

Gli incontri individuali invece hanno avuto ciascuno una durata di 2 ore e sono stati proposti ai ragazzi nell’ultimo mese di servizio, come da prospetto allegato.

| ATTIVITA' DI TUTORAGGIO | 11° mese di servizio | | | | 12° mese di servizio | | | |
|---|----------------------|--------|--------|--------|----------------------|--------|--------|--------|
| | 1.sett | 2.sett | 3.sett | 4.sett | 1.sett | 2.sett | 3.sett | 4.sett |
| 1. Incontro di gruppo: Scoprire e riscoprire il valore della propria storia | | | | | | | | |
| 2. Incontro di gruppo: L’esperienza del servizio civile | | | | | | | | |
| Primo incontro percorso individuale: autovalutazione del proprio percorso analisi e verifica delle competenze acquisite | | | | | | | | |
| 3. Incontro di gruppo: laboratori di orientamento | | | | | | | | |
| Secondo incontro percorso individuale: orientamento e accompagnamento ai servizi per il lavoro | | | | | | | | |
| 4. Incontro di gruppo: Esperto sui nuovi mestieri | | | | | | | | |

Tabella 15 – Prospetto di distribuzione delle tempistiche attinenti alle ore di tutoraggio

Nello specifico:

L’obiettivo del primo incontro di gruppo è stato di alimentare nei partecipanti la capacità di indagare tra ragione, emozioni e sensazioni la dimensione del sé, di riconoscere con fiducia le proprie potenzialità e il proprio ruolo in un contesto personale e professionale.

1° Incontro di gruppo: Scoprire e riscoprire il valore della propria storia.

Il percorso autobiografico che i volontari hanno affrontato nel primo incontro è un viaggio di indagine che immerge i partecipanti nella propria maturazione indicata come crescita di sé, rispetto alla propria storia personale e al proprio “migliorare” interno. Durante l’incontro gli operatori volontari attraverso stimoli sono stati chiamati a raccontarsi.

Ciò ha permesso di scoprire che la propria storia è unica e autentica; di chiarire a sé stesso le ragioni del proprio percorso personale e professionale, dei propri successi e insuccessi; di analizzare il passato, di invecchiare il presente e di affrontare il futuro con le conoscenze e le esperienze che hanno imparato dalla propria storia.

Agli operatori volontari sono stati dati degli strumenti per osservare il mondo da prospettive diverse, e quindi di leggere le esperienze, le relazioni in visione sistemica.

L’obiettivo del secondo incontro di gruppo e del primo incontro del piano individuale è stato di sviluppare nei partecipanti l’attitudine a riflettere personalmente sul modo di generare e padroneggiare le proprie competenze e sulla capacità di gestirle, combinarle e sceglierle.

2° Incontro di gruppo: **L'esperienza del servizio civile.** Gli strumenti acquisiti nel primo incontro hanno permesso all'operatore volontario di analizzare la propria esperienza di servizio civile in modo diverso, riuscendo a comprendere i propri cambiamenti; i partecipanti hanno lavorato sulle proprie esperienze per dare evidenza delle **competenze acquisite** in termini di: abilità cognitive, abilità pratiche e conoscenza. Attraverso metodologie diverse i volontari sono stati accompagnati a costruire la narrazione del proprio percorso personale e professionale, azione preliminare per poter poi stendere un cv che evidenzi, al di là dei titoli acquisiti in contesti formali, chi sono.

L'autovalutazione del proprio percorso e l'analisi delle **competenze acquisite** è stato *l'obiettivo del primo incontro del percorso individuale*; con gli strumenti di analisi, di lettura e di elaborazione della propria esperienza, appresi dagli operatori volontari nei primi due incontri, il ragazzo/la ragazza è stato/a accompagnata individualmente ad analizzare l'intera esperienza di servizio civile valutandone la dimensione personale e professionale.

L'obiettivo del terzo incontro di gruppo e del secondo incontro del percorso individuale è stato di trasmettere ai partecipanti degli strumenti concreti per poter orientarsi nel mondo del lavoro.

3° Incontro di gruppo: **Laboratori di orientamento. Lavoro istruzioni per l'uso.** Durante il laboratorio ai ragazzi sono stati illustrati: le varie tipologie di curriculum vitae; lo strumento dello Youthpass, legato in particolare all'esperienza di servizio civile, la lettera di presentazione. Gli sono state date loro indicazioni specifiche sulla ricerca attiva del lavoro: strumenti e luoghi di ricerca: gli annunci, i siti dedicati, i servizi di collocamento al lavoro; come candidarsi ad un annuncio e l'autocandidatura; modalità di gestione delle domande; tappe da seguire per la creazione di impresa e gli startup. In aula sono stati simulati dei colloqui di lavoro in cui i ragazzi, dopo una introduzione alle tecniche e metodologie comunicative (comunicazione verbale, non verbale e paraverbale), si sono sperimentati in diversi ruoli; candidato, selettore, osservatore.

Infine nel secondo incontro del percorso individuale, una volta concluso il ciclo di incontri di gruppo, i singoli volontari sono stati accompagnati alla stesura di un proprio cv; essendo ragazzi particolarmente giovani e spesso senza alcuna esperienza pregressa nel mondo del lavoro, è stato costruito un percorso di orientamento finalizzato ad individuare ambiti formativi, ambiti di lavoro e professioni a cui dedicare la propria attenzione.

Attività opzionali

Presentazione dei diversi servizi (pubblici e privati) e dei canali di accesso al mercato del lavoro, nonché di opportunità formative sia nazionali che europee;

Al termine del percorso di tutoraggio per i volontari di servizio civile è solitamente previsto un incontro con un esperto di politiche del lavoro e/o un rappresentante dei Servizi regionali per il lavoro (Centro per l'impiego o affini). Durante l'incontro i ragazzi hanno avuto modo di approfondire le conoscenze e riflettere sullo scenario delle professioni attuali e/o emergenti nel mercato e sullo stato attuale dell'occupazione nel contesto locale, nazionale ed europeo; su quali siano i ruoli emergenti e le principali softskills richieste; sulle misure di politiche attive sul lavoro che promuovono percorsi di formazione, inserimento (es. apprendistato, ecc.) e la riqualificazione delle competenze. Purtroppo nel 2020-2021 non è stato possibile applicare appieno quanto previsto, ma sono stati fatti comunque degli incontri online con degli esperti nell'ambito della formazione e orientamento al lavoro, provenienti dell'Istituto Ricerche Economiche e Sociali-Regione F.V.G. (I.R.E.S).