



**Servizio Civile
Universale
Rapporto annuale**

**Azienda Sanitaria
Universitaria Giuliano
Isontina**

Anno 2023

**Azienda
Sanitaria
Universitaria
Giuliano
Isontina**

**Direzione
Sociosanitaria
Ufficio
Servizio
civile**

SOMMARIO

Introduzione	pag. 3
- Presentazione dell'Ente	
- Territorio e situazione demografica	
- Mission	
- Obiettivi	
- L'ASUGI e il servizio civile universale	
- Sistema Servizio Civile in ASUGI	
- L'Ufficio Servizio civile	
1) Dati morfologici dei progetti	pag. 11
- Rimodulazione del progetto	
2) Dati morfologici degli operatori volontari	pag. 13
- 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 degli operatori volontari	pag. 19
- 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. 24
- 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. 39
- Monitoraggio trasversale	
- Monitoraggio dei progetti	
- Monitoraggio della formazione	
6) La valutazione dei progetti	pag. 47
- Premessa	
7) Le Competenze acquisite dai volontari	pag. 51
- 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	
- Certificazione delle competenze acquisite (ai sensi del D.Lgs n. 13/2013)	

INTRODUZIONE

Presentazione dell'Ente

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'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. Il dato di forza del personale dipendente al **31.12.2023** si attesta su **6.215** unità.

L'ambito territoriale in cui opera attualmente, comprende l'**Area Giuliana**, di cui fanno parte sei comuni oltre al capoluogo Trieste e l'**Area Isontina** (Collio - Alto Isonzo e Carso - Isonzo - Adriatico) con ulteriori 26 comuni; il bacino di utenza complessivo al 31/12/2023 risulta di **367.382** abitanti (come riportato in dettaglio nell'immagine qui di seguito e nella tabella 1).



L'ambito territoriale in cui opera l'ASUGI

Territorio e situazione demografica

Situazione demografica delle province di Gorizia (Isontina) e Trieste (Giuliana) nelle quali si trova ad operare ASUGI - Dati tratti dalla Regione FVG 2023.

SITUAZIONE DEMOGRAFICA GIULIANO-ISONTINA AL 31/12/2023

	Capoluogo e provincia	Popolazione	Superficie	Densità	Altitudine
		<i>residenti</i>	<i>km²</i>	<i>abitanti/km²</i>	<i>m s.l.m.</i>
1.	TRIESTE	199.400	85,1	2.343	2
2.	Muggia	12.839	13,85	927	3
3.	Duino Aurisina	8.208	45,31	181	144
4.	San Dorligo della Valle	5.682	24,22	235	106
5.	Sgonico	1.983	31,4	63	278
6.	Monrupino	840	12,61	67	418
	TOTALI	228.952	212	3.816	951

	Capoluogo e provincia	Popolazione	Superficie	Densità	Altitudine
		<i>residenti</i>	<i>km²</i>	<i>abitanti/km²</i>	<i>m s.l.m.</i>
1.	GORIZIA	33.728	41,26	817	84
2.	Monfalcone	30.103	20,64	1.458	7
3.	Ronchi dei Legionari	11.841	17,11	692	11
4.	Grado	7.581	119,52	63	2
5.	Staranzano	7.139	18,82	379	7
6.	Cormons	7.135	35,09	203	56
7.	Gradisca d'Isonzo	6.425	11,22	573	32
8.	San Canzian d'Isonzo	6.020	33,89	178	8
9.	Romans d'Isonzo	3.579	15,5	231	23
10.	Fogliano Redipuglia	2.978	7,92	376	23
11.	Turriaco	2.770	5,17	535	12
12.	Sagrado	2.122	13,94	152	32
13.	San Pier d'Isonzo	1.943	9,03	215	18
14.	Savogna d'Isonzo	1.697	16,98	100	49
15.	Farra d'Isonzo	1.671	10,25	163	46
16.	Capriva del Friuli	1.617	6,32	256	49
17.	Villesse	1.605	12,05	133	18
18.	Mossa	1.518	6,21	245	59
19.	San Lorenzo Isontino	1.491	4,4	339	54
20.	Mariano del Friuli	1.445	8,59	168	32
21.	Doberdò del Lago	1.327	27,05	49	92
22.	Medea	946	7,36	129	30
23.	San Floriano del Collio	736	10,63	69	276
24.	Moraro	718	3,57	201	44
25.	Dolegna del Collio	295	12,88	23	90
	TOTALI	138.430	475	7.747	1.154

Tabella 1 – dati demografici generali.

Indicatori demografici

Principali indici demografici calcolati sulla popolazione di Trieste

Anno	Indice di vecchiaia	Indice di dipendenza strutturale	Indice di ricambio della popolazione attiva	Indice di struttura della popolazione attiva	Indice di carico di figli per donna feconda	Indice di natalità (x 1.000 ab.)	Indice di mortalità (x 1.000 ab.)
	1° gen	1° gen	1° gen	1° gen	1° gen	1 gen-31 dic	1 gen-31 dic
2002	257,5	56,6	239,6	120,8	0	6,9	15,9
2003	256,4	57,8	239,5	124,4	0	7,2	16,1
2004	256	59,2	231,7	128,1	0	7,7	15
2005	254,9	60,3	218,2	132,6	0	7,2	14,7
2006	256,6	62	197,1	137,1	0	7,6	14,6
2007	256,9	63,3	192,2	141,8	0	7,6	14,4
2008	256,9	64,1	186,9	145,6	0	7,7	15,5
2009	253,6	64,9	187	150,3	0	7,6	14,8
2010	251,2	65,2	184,1	153,2	0	7,7	14,6
2011	245,3	64,9	193,6	158,2	0	7,4	14,7
2012	246,2	64,4	184,1	147,4	0	7,7	15,3
2013	243,4	65,2	177,2	152,8	0	7	14,6
2014	248,6	65,2	170	154,2	0	7	13,4
2015	249,8	65,4	167,2	155,6	0	6,5	14,7
2016	252,5	65,6	162,1	156,7	0	6,6	13,8
2017	253,7	65,4	162,5	157,3	0	6,5	14
2018	254,6	65	163,4	156,5	0	6,3	13,7
2019	258,7	65,2	164,9	156,3	0	6	13,7
2020	262,3	65,1	166,1	154,5	0	6	16
2021	260,9	64,3	169,6	151,5	0	6,1	15,9
2022	262,5	64,3	171,6	149,9	0	6,4	15,2
2023	265,4	63,7	173,3	146,4	0	-	-

Tabella 2 – indici demografici calcolati sulla popolazione di Trieste

Dalla tabella 2 si evince un dato significativo che riguarda il nostro capoluogo: l'indice di dipendenza strutturale, ovvero il carico sociale ed economico della popolazione non attiva, incide ben al **63,7%**, un valore da non sottovalutare, dovuto dal fatto che la fascia di popolazione anziana incide notevolmente nel contesto triestino (l'indice di vecchiaia è stimato al **265,4%**).

L'analisi della struttura per età, nella tabella successiva, si riferisce ad una popolazione considerata su tre fasce di età: giovani 0-14 anni, 15-64 e anziani 65 ed oltre.



Glossario

Indice di vecchiaia

Rappresenta il grado di invecchiamento di una popolazione. È il rapporto percentuale tra il numero degli ultrassessantacinquenni ed il numero dei giovani fino ai 14 anni. *Ad esempio, nel 2023 l'indice di vecchiaia per il comune di Trieste dice che ci sono 265,4 anziani ogni 100 giovani.*

Indice di dipendenza strutturale

Rappresenta il carico sociale ed economico della popolazione non attiva (0-14 anni e 65 anni ed oltre) su quella attiva (15-64 anni). *Ad esempio, teoricamente, a Trieste nel 2023 ci sono 63,7 individui a carico, ogni 100 che lavorano.*

Indice di ricambio della popolazione attiva

Rappresenta il rapporto percentuale tra la fascia di popolazione che sta per andare in pensione (60-64 anni) e quella che sta per entrare nel mondo del lavoro (15-19 anni). La popolazione attiva è tanto più giovane quanto più l'indicatore è minore di 100. *Ad esempio, a Trieste nel 2023 l'indice di ricambio è 173,3 e significa che la popolazione in età lavorativa è molto anziana.*

Indice di struttura della popolazione attiva

Rappresenta il grado di invecchiamento della popolazione in età lavorativa. È il rapporto percentuale tra la parte di popolazione in età lavorativa più anziana (40-64 anni) e quella più giovane (15-39 anni).

Carico di figli per donna feconda

È il rapporto percentuale tra il numero dei bambini fino a 4 anni ed il numero di donne in età feconda (15-49 anni). Stima il carico dei figli in età prescolare per le mamme lavoratrici.

Indice di natalità

Rappresenta il numero medio di nascite in un anno ogni mille abitanti.

Indice di mortalità

Rappresenta il numero medio di decessi in un anno ogni mille abitanti.

Età media

È la media delle età di una popolazione, calcolata come il rapporto tra la somma delle età di tutti gli individui e il numero della popolazione residente. Da non confondere con l'aspettativa di vita di una popolazione.

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 17 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 3*).

Volontari coinvolti in ASUGI (dal 2006 al 2023)	Progetti riferiti alle MICROAREE	Progetti riferiti alle Dipendenze legali e illegali	Progetti riferiti alla 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	869	197	325	58	25	234	7	65	1.780
Posti disponibili per progetto	382	112	169	48	16	78	4	28	837
Conclusione del servizio	258	72	121	29	6	57	4	16	563

Tabella 3 riassuntiva (aggiornata al 24/05/2024 - data di fine servizio degli operatori volontari)

In questo contesto sociale e sanitario del post pandemia, ancora una volta gli operatori volontari hanno rappresentato un aiuto prezioso ed 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 2023 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 e dalle conseguenze, ancora molto sentite della pandemia che come ben si sa, ha colpito prevalentemente le persone con maggiori fragilità. La crisi sanitaria, tutt'ora in atto, prosegue di pari passo con la economica e sociale e con un aumento importante delle povertà e delle relative necessità assistenziali.

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*) che coordinino e supervisionino il circolo delle informazioni interne, la gestione degli operatori volontari e lo svolgimento degli adempimenti (progettazione, front e back office, selezioni, monitoraggio della formazione generale/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 3 – 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' inoltre provvisto 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, accedendo alla loro area riservata (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.

DATI MORFOLOGICI DEI PROGETTI

L'ASUGI (Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina anche per l'anno **2023 – 2024** (bando pubblicato nel 2022) si è vista impegnata in **2 programmi** presentati in collaborazione con ACLI Aps e con CNCA (Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza) e **4 progetti** della durata di 12 mesi, per una richiesta totale di 50 operatori volontari, con il coinvolgimento di **25 sedi accreditate** tutte situate nella regione Friuli Venezia Giulia, tra la città di Trieste e la sua provincia (Muggia), mentre sono stati previsti **34 operatori locali di progetto** (OLP) per affiancare agli operatori volontari.

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

Programma: CROSSROADS. Intrecciare percorsi per accorciare le distanze

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. Stare fra. Reti e percorsi per la salute mentale	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. Ripartire con la comunità. Percorsi di cura integrati per contrastare i consumi a rischio e le dipendenze	A5 - Assistenza / Persone affette da dipendenze dipendenze	4	156407	1. Dipartimento delle Dipendenze Illegali	2
			156406	2. Dipartimento delle Dipendenze Legali	1
			156533	3. Spazio Giovani Androna	1

Tabella 4 – Dati morfologici dei progetti inseriti nel programma "CROSSORAD" presentato da ASU GI

Programma:Costruiamo comunità, tra ieri, oggi e domani

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 3 Agenda 2030*)

Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili (*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: aiutare per aiutarsi	A5 - Assistenza / Adulti e terza età in condizioni di disagio (categoria prevalente ma non esaustiva) A3 - Minori e giovani in condizioni di disagio o di esclusione sociale A14 - Altri soggetti in condizione di disagio o di esclusione sociale	24	203584	1. Microarea Campi Elisi	2
			156414	2. Microarea Cittavecchia	2
			156415	3. Microarea Giarizzole	2
			156416	4. Microarea Grego	2
			156417	5. Microarea Gretta	2
			156418	6. Microarea Melara	2
			156419	7. Microarea Ponziana	2
			156420	8. Microarea San Giovanni	2
			156422	9. Microarea Vaticano	2
			156421	10. Microarea Valmaura	2
			156534	11. Microarea Villa Carsia	2
			156412	12. Microarea Zindis (Distretto 3 Muggia)	2
2. CONNECT: Laboratorio di riattivazione delle relazioni e delle competenze sociali	A3 - Minori e giovani in condizioni di disagio o di esclusione sociale A6 - Donne con minori a carico e donne in difficoltà (secondaria)	10	156408	1. Distretto 1	2
			156409	2. Distretto 2 / S. Marco	4
			156411	3. Distretto 3	2
			156413	4. Distretto 4	2

Tabella 5 –Dati morfologici dei progetti ASUGI inseriti nel programma “Costruiamo comunità, tra ieri, oggi e domani”
presentato da ACLI aps

DATI MORFOLOGICI DEI VOLONTARI

Analisi dei dati riepilogativi riferiti agli operatori volontari e ai progetti

Come riportato anche dalle precedenti tabelle 5 e 6 riferite ai dati morfologici dei progetti, sono stati **50** 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 15/12/2022 e rimasto attivo fino al 08/02/2023). Le domande pervenute al termine del bando sono state **36**, mentre **25** sono risultati i candidati idonei e selezionati. Gli operatori volontari sono stati avviati in data 25/05/2023 per una durata di 12 mesi e hanno terminato al 24/05/2024.

Nella seguente tabella, vengono riportati in dettaglio i dati più rilevanti, suddivisi per progetti, dalla data di avvio fino al termine del servizio, riferiti al periodo 2023-2024:

	Titolo progetto	Posti disponibili	Domande Presentate	Assenti ai colloqui	Idonei non selezionati	Non idonei al servizio	Rinunce prima dell'avvio	Avviati al servizio	Ritiri in servizio	Termine del servizio
1	Stare fra. Reti e percorsi per la salute mentale	12	14	2	3	2	3	7	0	7
2	Ripartire con la comunità. Percorsi di cura integrati per contrastare i consumi a rischio e le dipendenze	4	6	3	0	0	1	2	0	2
3	Microaree: aiutare per aiutarsi	24	8	0	0	0	4	4	1	3
4	CONNECT: Laboratorio di riattivazione delle relazioni e delle competenze sociali	10	8	1	0	0	1	6	4	2
	TOTALE	50	36	6	6	2	9	19	5	14

Tabella 6 - Dati riferiti al bando e suddivisi per progetti

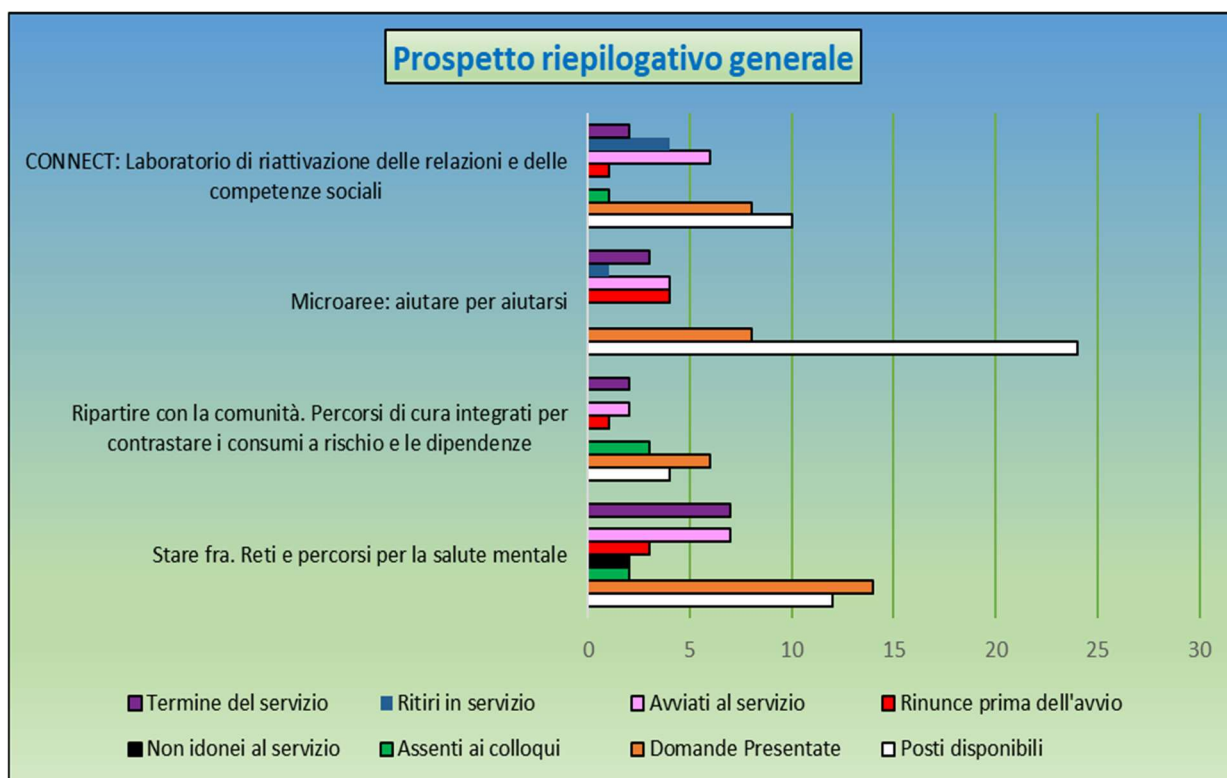


Tabella 7 – Grafico riepilogativo generale

Come si evince dal grafico comparativo posto di seguito (*tabella 8*), si può osservare l'andamento generale dei posti messi a disposizione nel corso degli anni e confrontati con le domande presentate dal 2006 fino ad oggi. Si può inoltre rilevare che nel periodo tra il 2010 e il 2014, il **Servizio Civile Nazionale** ha sofferto di un notevole **calo dei fondi** messi a disposizione dal Ministero, questo ovviamente ha influito sui posti disponibili che sono stati ridimensionati in base ai finanziamenti dei progetti; tant'è vero che per gli anni 2011, 2013 i bandi non sono stati neppure pubblicati.

Diversa risulta la situazione dal **servizio civile universale** in poi, i posti disponibili a livello nazionale aumentano nuovamente, ma nel contempo scoppia la pandemia che influisce sull'andamento del servizio civile. Si rileva dunque un decremento delle richieste di adesione soprattutto per quest'anno, nonostante i posti siano rimasti sempre gli stessi. Le motivazioni di questo calo sono ancora in parte da imputare all'ambito di svolgimento del servizio nel periodo pandemico risultato poco appetibile. Infatti lo si riscontra anche a livello nazionale riferito a tutti i progetti che riguardano l'**assistenza**, mentre sono risultati stabili gli ambiti culturale, ambientale, digitale e sportivo.

E' però altrettanto vero che in parte, questo calo risulta illusorio, infatti la copertura dei progetti finanziati fino ad ora è stata molto più corposa degli anni precedenti, dovuta all'aggiunta di alcuni fondi provenienti dal PNRR che hanno aumentando notevolmente i posti disponibili creando così una certa "*competizione*" tra Enti. Osservando i dati, a differenza dell'anno precedente, per il bando 2022 i posti sono quasi raddoppiati! E dunque ovvio constatare che maggiore risulta la disponibilità, minori saranno le richieste di adesione ai vari progetti, essendo spalmate su più posizioni.

ANNO DI AVVIO	Servizio civile nazionale (bandi regionali)												Servizio civile universale		
	2006	2007	2008	2009	2010	2012	2014	2015	2016	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Posti a bando SC Nazionale (regionale) e Universale	216	194	166	179	105	137	146	269	313	263	263	282	39.646	56.205	71.550
Posti disponibili ASUGI (per anno)	120	120	96	40	30	20	30	42	61	39	40	40	58	50	50
Totale domande presentate	309	109	107	118	76	84	214	166	185	72	89	68	82	47	36

* 2015-2016 comprensivo di Garanzia Giovani

* 2016-2017 Comprensivo dei *Fondi residui*

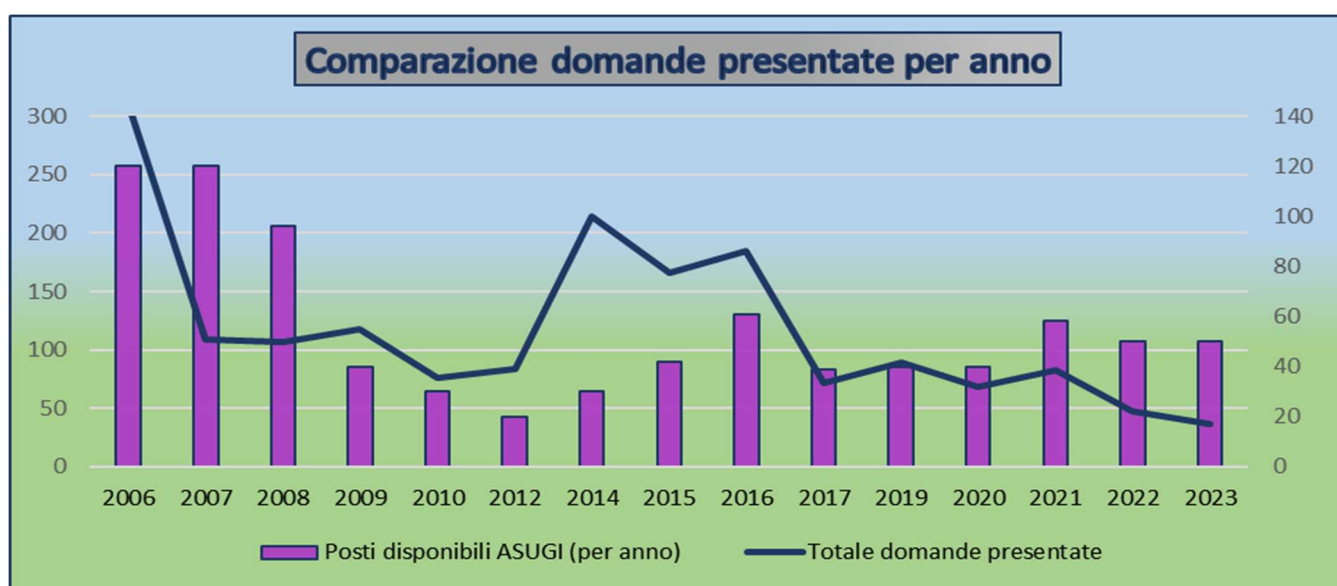


Tabella 8 – Comparazione delle domande presentate dal 2006 ad oggi.

Dunque la pandemia, anche se nel 2023-2024 è risultata sicuramente meno incombente ha in ogni caso lasciato degli strascichi importanti, almeno per quanto riguarda la scelta dell'ambito di svolgimento del servizio civile. Se nel 2021-2022 si è risentito soprattutto con i numerosi **ritiri** di volontari, quest'anno a parità di posti e progetti, a risentirne è stato il numero delle domande presentate (risultato al minimo storico, in proporzione ai posti messi a disposizione).

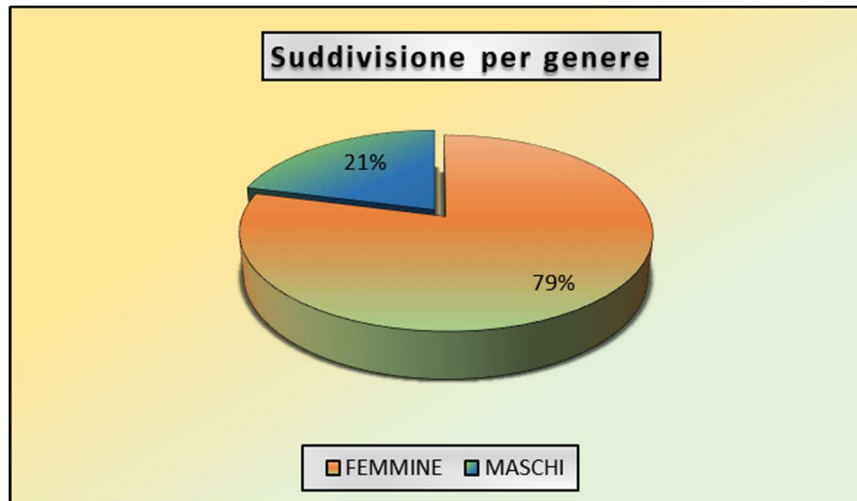
Analisi dei dati morfologici dei volontari

Nelle seguenti tabelle sono posti in dettaglio i dati morfologici: di genere, età, titolo di studio e regione di provenienza, riferiti ai **25 operatori volontari risultati idonei e selezionati** che sono stati avviati al servizio in data 25 maggio 2023.

Suddivisione per genere

Come si può notare dal grafico sottostante, il genere femminile continua ad essere prevalente su tutti i progetti e per quanto riguarda gli avviati del 2023, si osserva un decremento della presenza maschile (nel rapporto annuale dell'anno precedente l'incidenza è stata al 40%). Soffermendosi nel dettaglio: **15** sono le operatrici volontarie in servizio, mentre soltanto **4** gli operatori volontari. La situazione di genere riporta quasi sempre una fotografia generale di prevalenza femminile, del resto

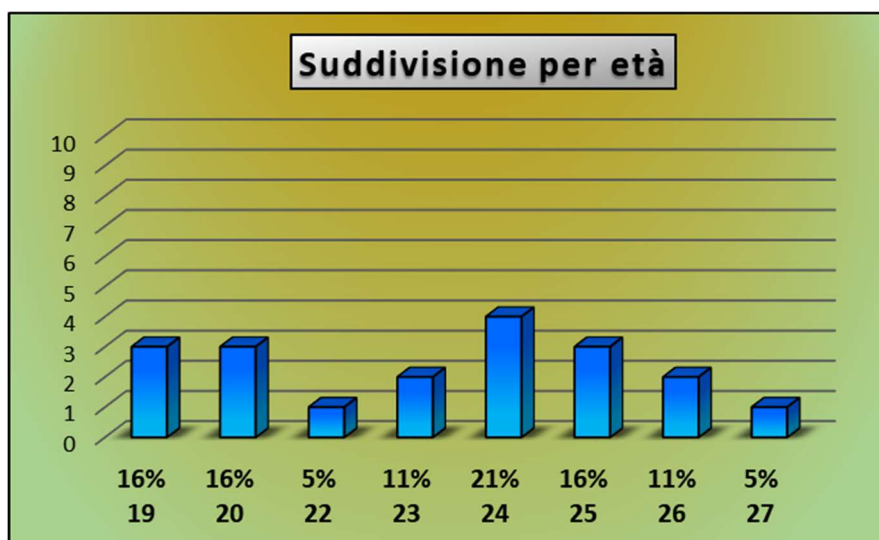
segue ciò che è sempre stato il trend anche a livello nazionale dell'ambito sanitario nazionale (il 70% dei dipendenti sono donne ed è in costante aumento). La stessa cosa si ripete in quello universitario, nelle materie professionalizzanti sanitarie, 7 laureati su 10 sono al femminile (tratto del Sole24ore articolo del 23/08/2021).



Suddivisione per età

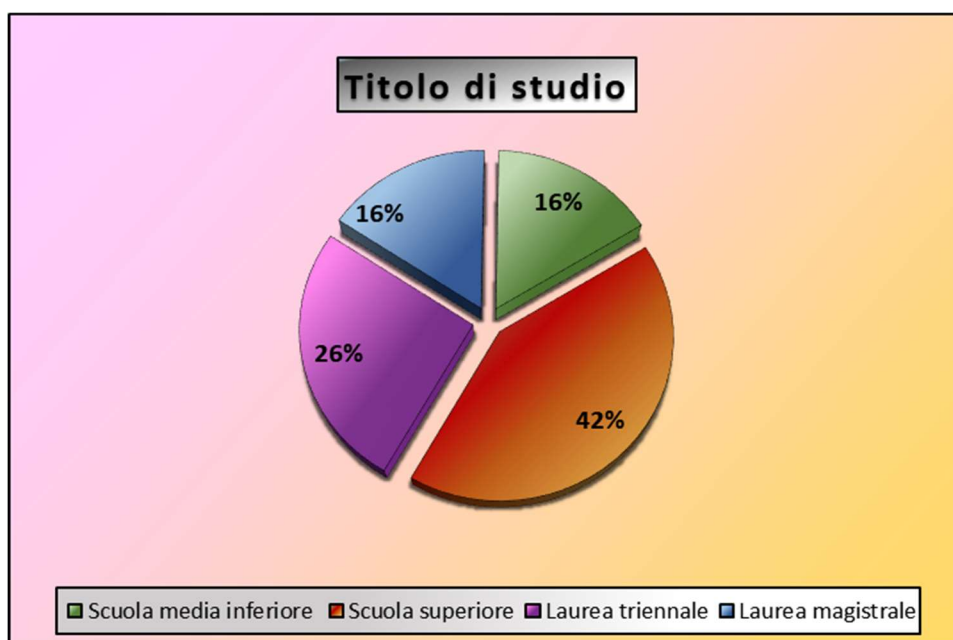
Anche per i progetti di ASUGI 2023-24 la partecipazione dei giovani operatori volontari si aggira su una fascia di età media di **22 anni**, mentre incide in maggioranza i 24 anni che risulta il **21%** degli operatori volontari, come si può constatare dal grafico seguente. Questa fascia però coincide con quel periodo di passaggio, ovvero quella sorta di anno sabbatico, che intercorre tra la chiusura del percorso scolastico e prima di intraprendere una strada che potrà essere universitaria o 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 grandi*"; 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, dopo l'esperienza di servizio civile che alcuni ragazzi abbiano cambiato idea su ciò che si erano prefissati a livello professionale.



Suddivisione per titolo di studio

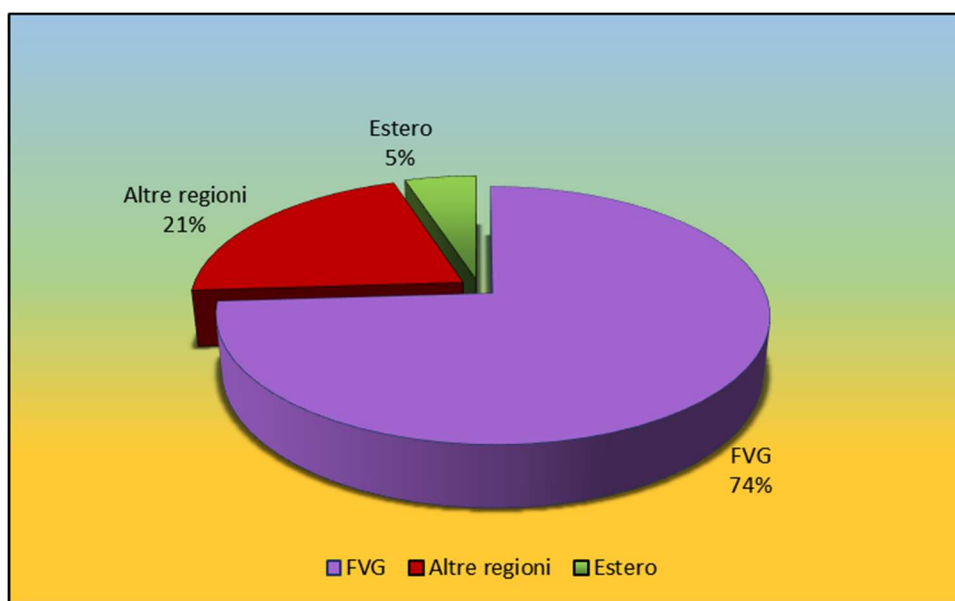
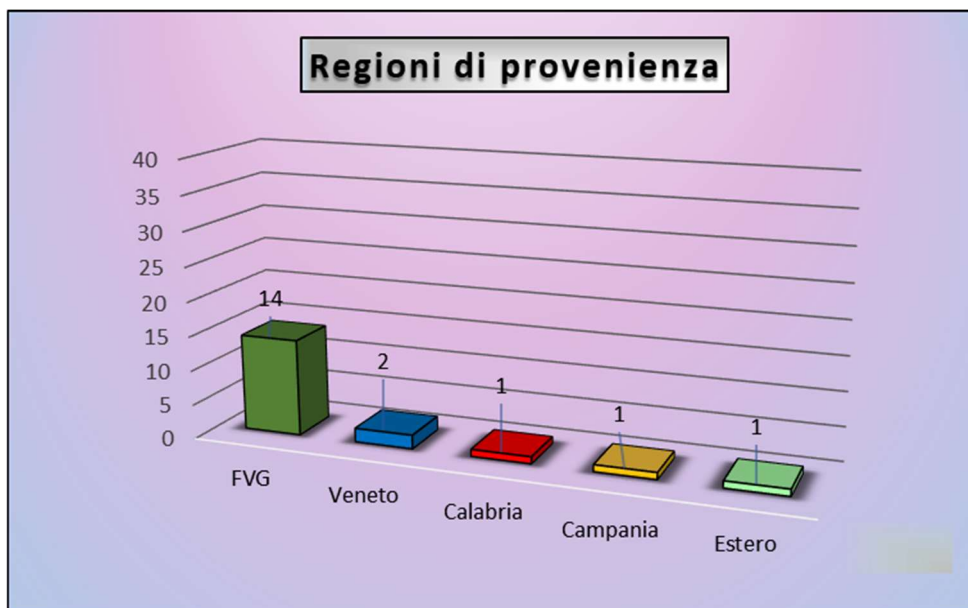
Il grafico mostra come il diploma della scuola secondaria continui, ogni anno, ad essere il titolo di studio più frequente tra gli operatori volontari (**42%**), mentre i titoli universitari hanno subito un lieve aumento a differenza dell'anno scorso (**42%**) a parità con i diplomi, in aumento anche la percentuale di ragazzi con la licenza media inferiore (**16%**). Ovviamente va sempre considerato che l'ambito dove i ragazzi prestano servizio è quello di un'azienda sanitaria integrata con l'università e per questo motivo, il target dei ragazzi riguarda spesso gli studenti. In questo modo hanno la possibilità di inserire nel loro percorso formativo un'esperienza che può risultare complementare.



Suddivisione per regioni di provenienza

L'ASUGI essendo un'istituzione locale, non possiede sedi accreditate in altre regioni, per questo motivo la maggioranza degli operatori volontari sono autoctoni, ma considerando il fatto che molti ragazzi extraregionali si stabiliscono nella nostra città, per la maggior parte per intraprendere un percorso universitario, spesso colgono l'occasione anche per svolgere un anno di servizio civile. Ciò vuol dire che essenzialmente, tutti gli operatori volontari non residenti, sono quasi esclusivamente studenti.

Anche per l'anno 2023 come si può osservare dai due grafici, gli operatori volontari risultano essere così suddivisi: il **74%** provenienti dal FVG, il **21%** da altre regioni, mentre il **5%** dall'estero che risulta essere lievemente in calo.



LA SELEZIONE ED IL RECLUTAMENTO DEGLI OPERATORI VOLONTARI

Dal momento in cui viene pubblicato dal Ministero delle Politiche giovani e Servizio civile, il bando per il reclutamento degli operatori volontari (per l'anno di riferimento è stato pubblicato in data 15.12.2022), 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. 13.12.2021). Per l'anno di riferimento sono state formate 4 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 effettiva disponibilità dimostrata dal candidato alla partecipazione del progetto.

Oltre alla richiesta di un serio impegno per la riuscita positiva del progetto, è fondamentale che i volontari abbiano anche una buona conoscenza della lingua italiana (necessaria a relazionarsi nei confronti di persone destinatarie dei loro interventi, soprattutto se in condizioni di fragilità, 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.



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, animatore, attività di assistenza a bambini, ecc.	0,5 punti per mese o frazione superiore o uguale a 15 gg. (si possono valutare varie esperienze fino al massimo di 6 punti)	6 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 9 – 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 quattro progetti, su **36 domande** pervenute, 6 sono stati i ragazzi che non si sono presentati ai colloqui (in calo rispetto all'anno precedente), mentre **30 sono stati quelli** valutati dalle commissioni.

Dati riferiti alle selezioni 2023

	Titolo progetto	Domande Presentate	Assenti ai colloqui	Non idonei al servizio	Idonei al servizio
1	Stare fra. Reti e percorsi per la salute mentale	14	2	2	3
2	Ripartire con la comunità. Percorsi di cura integrati per contrastare i consumi a rischio e le dipendenze	6	3	0	7
3	Microaree: aiutare per aiutarsi	8	0	0	8
4	CONNECT: Laboratorio di riattivazione delle relazioni e delle competenze sociali	8	1	0	7
	TOTALE	36	6	2	25

Tabella 10 – Situazione complessiva al termine delle selezioni.

LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI VOLONTARI E DELLE ALTRE FIGURE COINVOLTE

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 INFOSERVIZICIVILE (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 quattro 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 articolata 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 esterni (ACLI aps) che provvedono ad organizzare la formazione, anche 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 generalmente programmato in questo modo:

- **1^a 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^a 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^a 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^a 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^a 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;
 - Convegno

- **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 della durata di 7 ore, in cui si sono alternati lezioni frontali, laboratori, attività di gruppo, per favorire anche la conoscenza reciproca e lo scambio tra gli operatori volontari e con i formatori.

Contenuti aggiuntivi

Oltre ai moduli già previsti dalle linee guida della formazione generale, gli operatori volontari di tutta la regione, come ogni anno, hanno partecipato attivamente alla giornata organizzata dalla Regione FVG dedicata al servizio civile. Le tematiche variano di volta in volta e per il 2023 sono stati organizzati due incontri:

- **“Ricostituente - la costituzione del Duemilacinquanta”**, ovvero un progetto di scrittura collettiva che aveva come obiettivo quello di ascoltare i giovani e dare concretezza alle loro visioni e prospettive, nella scrittura di una Costituzione che parte dal presente e guarda al futuro delle nuove generazioni.

- **“Servizio civile e terzo settore. Il volontariato tra sussidiarietà orizzontale e difesa non armata e non violenta della patria”**. Un convegno organizzato in collaborazione con la Regione FVG e l’Università di Trieste ed è stata un’occasione di riflessione sul ruolo e sulle interrelazioni tra Servizio civile e il terzo settore, oltre che di confronto sul ruolo del servizio civile a livello locale e nazionale.

Inoltre quest’anno, a conclusione del percorso di formazione generale, i formatori hanno organizzato un monitoraggio che riguardava gli **aspetti positivi** e **negativi** del servizio svolto da ciascun operatore volontario che è stato raggruppato in un’unica tabella pubblicata al paragrafo riferito al *“Monitoraggio dei progetti”* di pag. 46.

FORMAZIONE GENERALE				
Materie previste nel sistema di formazione		Formatori accreditati ASUGI	Formatori esterni	Ospiti (formatori non accreditati)
1	Presentazione dell'ASUGI (mission, organizzazione, progetti SCU)	2	0	4
2	Valori e identità del Servizio Civile Universale – 1° parte	0	1	1
3	Valori e identità del Servizio Civile Universale - 2° parte	0	1	1
4	Il/la operatore volontario/a nel sistema Servizio Civile presso l'ASUGI	0	1	0
5	La cittadinanza attiva	0	1	2
6	La "cassetta degli attrezzi"	0	1	0
7	La protezione civile, tutela dell'ambiente e del territorio	0	1	0
8	Ricapitoliamo	1	1	0
Materie aggiuntive				
9	"Ricostituente - la costituzione del Duemilacinquanta"	0	2	6
10	"Servizio civile e terzo settore. Il volontariato tra sussidiarietà orizzontale e difesa non armata e non violenta della patria"	1	2	6

Tabella 11 – Formazione Generale materie obbligatorie e facoltative

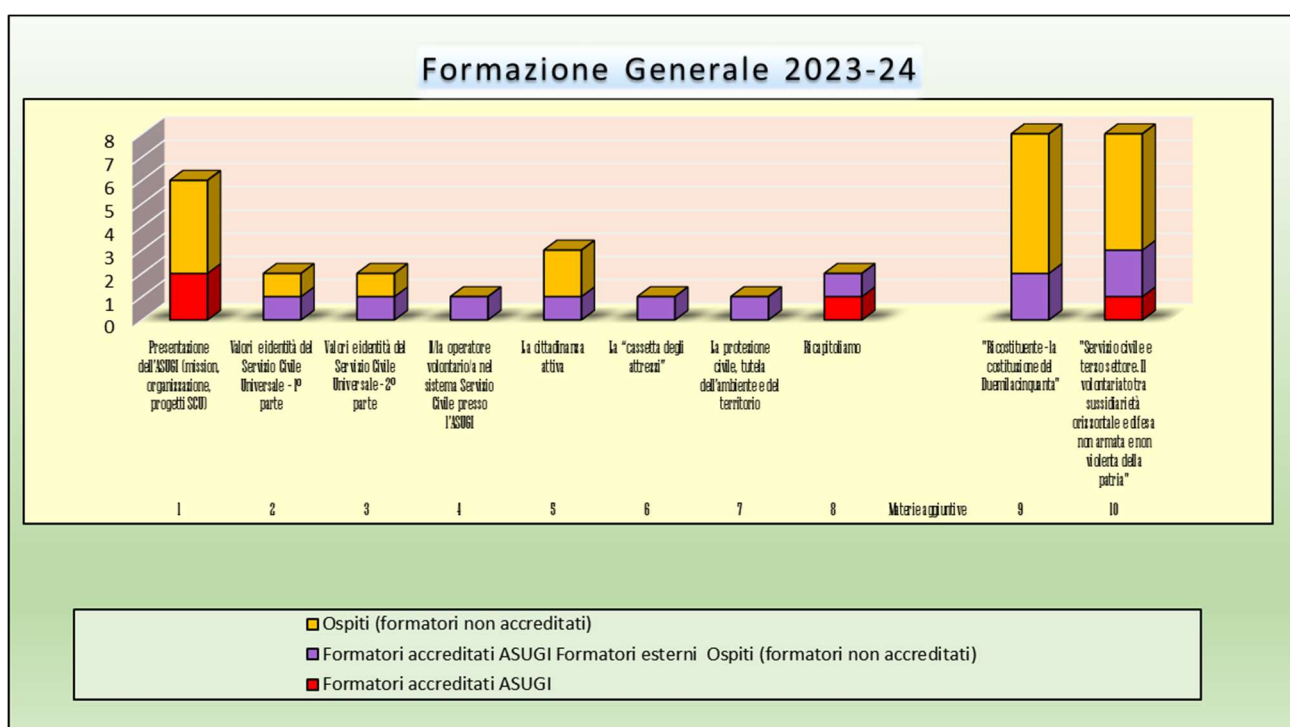


Tabella 12 – formatori coinvolti nella formazione generale

❖ 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;
- ✓ **Eventuali 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 all'azienda o esterni (seminari, convegni, conferenze, ecc.) le cui tematiche rientravano nell'ambito dei nostri progetti.

Contenuti

Moduli comuni a tutti i progetti:

- Modulo di accoglienza e orientamento nei luoghi di destinazione accreditati. Nella seconda giornata di avvio, dopo la convocazione di tutti gli operatori volontari, avvenuta in data 25 maggio 2022 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.
- 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.

Moduli specifici per progetto:

Questa parte della formazione specifica dedicata all'approfondimento degli argomenti previsti da ciascun progetto, è stata concepita in modo tale da poter fornire agli operatori volontari un percorso a 360° che includa, oltre la conoscenza a livello generale dell'organizzazione aziendale, l'ambito territoriale e non di meno le competenze di ciascuna sede operativa accreditata dove gli operatori volontari prestano servizio. Hanno avuto così l'opportunità di apprendere tramite i nostri formatori esperti e ciascuno per il suo ambito professionale, quali sono gli strumenti a disposizione, le attività che vengono messe in campo, le strategie adottate e le procedure da seguire previste dalla legislazione nazionale, atte a tutelare sia l'azienda che l'utenza. In questo modo si è cercato di offrire

una panoramica più completa di cosa è in grado di fare un'azienda sanitaria, le potenzialità e gli strumenti a disposizione, ma anche le molteplici criticità che devono essere costantemente superate.

La formazione specifica è inoltre considerata come parte integrante del percorso educativo rappresentato dal servizio civile. Nell'approccio adottato, la formazione non avrà infatti soltanto lo scopo di fornire ai giovani le conoscenze pratiche, ma anche quello di motivarli e stimolare la loro sensibilità, rispettando agli obiettivi dell'Agenda 2030 e gli altri valori, come la solidarietà, i diritti fondamentali delle persone, l'impegno sociale e civico. Inoltre impareranno a mettere in atto le competenze trasversali necessarie alla loro futura entrata nel mondo del lavoro (per quest'ultimo si rimanda al paragrafo del "Tutoraggio" previsto negli ultimi 3 mesi di servizio).

Come descritto a grandi linee poc'anzi, di seguito vengono riportate le tabelle riguardanti la formazione specifica, tratte dai rispettivi progetti laddove si può riscontrare nel dettaglio i diversi argomenti introduttivi e propedeutici (compreso il modulo sulla sicurezza nei luoghi di lavoro) e i successivi approfondimenti, suddivisi per contenuti, ore impiegate e numero dei formatori incaricati allo svolgimento delle attività formative.

Parte introduttiva/propedeutica

Progetto: Stare Fra. Reti e percorsi per la salute mentale			
Moduli	CONTENUTO	N. FORMATORI	ORE
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 della deistituzionalizzazione 	1	1
Modulo Propedeutico 2	<ul style="list-style-type: none"> - L'organizzazione del DSM e il circuito delle sue articolazioni organizzative - Leggi che accompagnano la salute mentale 	1	1
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"> - La sicurezza nei luoghi di lavoro: accordo stato regioni - 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 - Emergenze - Segnaletica sicurezza - Stress-lavoro correlato, clima organizzativo 	1	1

Tabella 13 - Moduli della formazione specifica riferiti al progetto Salute Mentale

Moduli di approfondimento conoscenze specifiche

MODULI	CONTENUTO	N. FORMATORI	ORE
Modulo 3 Il lavoro di rete	<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 - La rete delle associazioni - Le attività delle associazioni 	3	5
Modulo 4 Riabilitazione e progetto personalizzato	<ul style="list-style-type: none"> - La riabilitazione sociale - Il progetto terapeutico riabilitativo personalizzato - Lo strumento del Budget individuale di salute 	1	4
Modulo 5 Protagonismo e Recovery	<ul style="list-style-type: none"> - Il concetto di recovery - Servizi e percorsi orientati recovery - La Recovery House - Il protagonismo delle persone <i>con utilizzo QualityRights e-training OMS</i> 	5	5
Modulo 6 Il peersupport	L'esperienza dei Peer support worker nel DSM	4	4
Modulo 7 I progetti trasversali del DSM	I progetti trasversali del DSM: Mens sana, progetti di Genere, partecipazione familiari	2	6
Modulo 8 L'inserimento lavorativo e la formazione al lavoro	Attività, strumenti, procedure, leggi che riguardano l'inserimento lavorativo, la cooperazione sociale, progetti di inclusione socio-lavorativa	2	5
Modulo 9 Stare in gruppo e stare in equipe	<p>Come stare in gruppo: dall'ascolto alla promozione di attività (formazione pratica sulla relazione sé/altro da sé)</p> <p>Interventi di gruppo, metodologia e strumenti</p> <p>L'equipe di un centro di salute mentale.</p>	3	10
Modulo 10 Diritti, advocacy, soggettività	<p>Da oggetto di cura a soggetto di diritto: Diritti, advocacy, lotta allo stigma e all'esclusione sociale</p> <p>L'iniziativa OMS QualityRights <i>con utilizzo QualityRights e-training OMS</i></p>	3	4
Modulo 11 Habitat sociale e le forme dell'abitare supportato in SM	<p>Definizione e approfondimento dei concetti di "Habitat sociale". Cura ed Etica dei luoghi e degli spazi.</p> <p>Abitare supportato in Salute mentale: dalla residenzialità alla domiciliarità innovativa</p>	2	4
Modulo 12 DCA	I disturbi del comportamento alimentare (DCA) in età evolutiva e in età adulta: il percorso terapeutico riabilitativo integrato	3	4
Modulo 13 Giovani e salute mentale	Salute mentale nell'età adolescenziale e giovanile La rete di attività e servizi per i giovani, il progetto Buozzi	2	4
TOTALE ORE			72

Prima fase introduttiva/propedeutica

Progetto: Microaree aiutare per aiutarsi			
MODULO	CONTENUTI	N. FORMATORI	ORE
Modulo propedeutico introduttivo	Presentazione degli obiettivi, dei contenuti e della metodologia del percorso formativo Introduzione al programma Costruire Comunità e al progetto (nel quadro degli obiettivi dell'Agenda ONU 2030) La conoscenza del territorio, i determinanti sociali di salute.	3	4
Modulo propedeutico relativo alla tutela privacy	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
Modulo propedeutico di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari	Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile <ul style="list-style-type: none"> - La sicurezza nei luoghi di lavoro: accordo stato regioni - D.Lgs. 81/2008: definizioni, concetti di rischio, danno, prevenzione e protezione. - Organizzazione della prevenzione aziendale: datore di lavoro, 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 - Sostanze pericolose, rischi biologici, DPI - Emergenze - Segnaletica sicurezza - Stress-lavoro correlato, clima organizzativo 	1	8

Tabella 14 - Moduli della formazione specifica riferiti al progetto Microaree

Seconda fase "itinerante": matrice dei contenuti (i riferimenti numerici dei contenuti riprendono le aree di intervento e le azioni progettuali previste)

	Contenuti Area 1.	Contenuti Area 2.	Contenuti Area 3.	N. Formatori	ORE
N.	Prossimità e conoscenza dei contesti locali: vedere le problematiche e le risorse	Le azioni rivolte alle singole persone/nuclei: la fragilità sociosanitaria e i percorsi complessi	Le azioni rivolte ai contesti e alla collettività: da "utenti" a "cittadini", promuovere partecipazione e protagonismo		ore
1	Presentazione delle MA Greta e Villa Carsia	2.1. organizzazione dei servizi socio-sanitari sul territorio, la conoscenza proattiva	3.1 Circuiti di scambio solidale. Il Progetto Trieste Recupera	2	4
2	Presentazione delle MA Cittavecchia e Vaticano	2.2. contrasto all'istituzionalizzazione e domiciliarità possibile Vaticano	3.1. Punto Salute "mobile": vista la presenza sul territorio dell'ambulatorio di Campo S. Giacomo.	2	4

3	Presentazione della MA Campi Elisi	2.1. benefici di legge, strumenti e risorse di accompagnamento ai "fragili"	3.1. Sensibilizzazione della cittadinanza, costruzione della "rete di attenzione" nel quartiere	1	4
4	Presentazione della MA Ponziana 1.3.1 - 1.3.2. sistemi informativi distrettuali e documentazione 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.	1	4
5	Presentazione della MA Valmaura	2.3. educazione sanitaria e promozione della salute, salute dei bambini e adolescenti. Il Villaggio per crescere		1	4
6	Presentazione della MA Grego	2.1. reti supporto per famiglie, gruppi di auto-aiuto per familiari		2	4
7	Presentazione della MA 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
8	Presentazione della MA 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
9	Presentazione della MA 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
10	Presentazione della MA 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

Tabella 15 - Moduli della formazione specifica itinerante riferiti al progetto Microaree

Terza fase: Focus sulla Promozione della salute

L'approfondimento dedicato ai temi della promozione della salute e dell'alimentazione sana, sicura e sostenibile nasce dall'esigenza di favorire in modo concreto scelte alimentari salutari, sicure e sostenibili promuovendo maggiore conoscenza e consapevolezza - secondo il concetto di *empowerment* - utile agli operatori volontari sia nell'ambito della loro vita personale, sia nel ruolo di servizio svolto nelle comunità e a supporto di persone fragili. Questo anche alla luce della particolare importanza che hanno assunto le attività conviviali (es. i numerosi pranzi socializzanti) ed i circuiti di supporto e aiuto alimentare (es. TriesteRecupera) nelle MA. L'obiettivo è, quindi, trasmettere conoscenze corrette (health literacy) e contribuire a modificare i comportamenti inadeguati che favoriscono, tra altro, l'insorgere/il peggioramento di malattie degenerative di grande rilevanza epidemiologica (sovrappeso/obesità, malattie cardio-vascolari, tumori, diabete mellito).

Percorso formativo "Alimenta la salute"			
Modulo	CONTENUTI	N. FORMATORI	ORE
1	<ul style="list-style-type: none"> Cibo e salute, educazione alimentare, il menù della salute La sicurezza alimentare - <i>fake</i> alimentari Dal dire al fare: costruiamo il nostro menù 	1	8
2	<ul style="list-style-type: none"> 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

Tabella 16 - Moduli della formazione specifica alimentare riferiti al progetto Microaree

MODULI FORMAZIONE INTRODUTTIVI E PROPEDEUTICI (24 ORE)

Progetto: CONNECT: Laboratorio di riattivazione delle relazioni e delle competenze sociali			
MODULI INTRODUTTIVI	CONTENUTO	N. FORMATORI	ORE
1. 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 (4H) I Servizi per bambini, adolescenti e i Consultori Familiari dei Distretti e la rete degli altri servizi territoriali (4H) 	3	8
2. Contenuti propedeutici specifici	<ul style="list-style-type: none"> I percorsi di cura e sostegno: accoglienza, presa in carico, lavoro di equipe. Cenni sulla normativa specifica di settore (4H) Introduzione ai concetti e alle metodologie di lavoro relative alla promozione della salute e allo sviluppo di comunità (4H) 	4	8
3. Formazione e informazione sui rischi	<ul style="list-style-type: none"> La sicurezza nei luoghi di lavoro: accordo stato regioni D.Lgs. 81/2008: 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 Emergenze Segnaletica sicurezza Stress-lavoro correlato, clima organizzativo 	1	8

MODULI DI FORMAZIONE SPECIFICI PER AREA DI INTERVENTO (48 ORE)

AREA DI INTERVENTO	CONTENUTO	N. FORMATORI	ORE
1. Area delle relazioni Sostegno nelle difficoltà del ciclo di vita dei singoli e delle famiglie con minori	<ul style="list-style-type: none"> - Ciclo di vita della famiglia: fattori di rischio e di protezione (4H) - Famiglie fragili e/o multiproblematiche (4H) - Tutela minori: cenni normativi e mandati e compiti dei servizi sociosanitari (4H) - Effetti psicologici, relazionali e sociali della pandemia (4H) 	5	16
2. Area delle attività pedagogico/ educative, abilitative e riabilitative	<ul style="list-style-type: none"> - Caratteristiche dello sviluppo in età evolutiva (4H) - Cura con progetti di presa in carico personalizzata ad elevata integrazione (4H) - Abilitare e riabilitare bambini, adolescenti e famiglie (4H) 	4	12
3. Area dello sviluppo di comunità e delle reti relazionali	<ul style="list-style-type: none"> - Sviluppo di comunità nell'area Bambini, Adolescenti, Donne e Famiglie (4H) - Interventi di promozione della salute per adolescenti/giovani/famiglie (4H) - Progettualità aziendali di sviluppo di comunità (Habitat-Microaree ecc.) (4H) 	6	12
4. Focus salute mentale giovani	<ul style="list-style-type: none"> - Salute mentale nell'età adolescenziale e giovanile (4H) - Il Servizio Salute Mentale Giovani ASUGI (4H) 	2	8

Tabella 17 - Moduli della formazione specifica riferiti al progetto minori

Progetto: Ripartire con la comunità: percorsi di cura integrati per contrastare i consumi a rischio e le dipendenze.				
MODULI		CONTENUTO	N. FORMATORI	ORE
P	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 • Evoluzione storica dei servizi per le dipendenze a livello nazionale, regionale e locale 	2	10
P	Modulo propedeutico di formazione e informazione sui rischi	Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile <ul style="list-style-type: none"> • La sicurezza nei luoghi di lavoro: accordo stato regioni • D.Lgs. 81/2008: definizioni, concetti di rischio, danno, prevenzione e protezione 	1	8

		<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Emergenze • Segnaletica sicurezza • Stress-lavoro correlato, clima organizzativo 		
--	--	--	--	--

Tabella 18 - Moduli della formazione specifica riferiti al progetto del Dipartimento delle Dipendenze

MODULI SPECIFICI		CONTENUTO	N. FORMATORI	ORE
1	La riabilitazione nelle dipendenze patologiche Integrazione socio sanitaria e lavoro di rete	<ul style="list-style-type: none"> • Integrazione socio sanitaria: il lavoro di rete e le partnership territoriali • Inclusione sociale: progetti di formazione e inserimento lavorativo 	1	8
2	I programmi di cura e presa in carico per le persone affette da dipendenza da alcol e GAP	<ul style="list-style-type: none"> • Le dipendenze da sostanze legali (PPAC, GAP, tabagismo) • I servizi e le progettualità dedicate 	1	8
3	Interventi di promozione alla salute a livello territoriale	<ul style="list-style-type: none"> • Gli interventi territoriali e nei luoghi dell'aggregazione giovanile: le progettualità dedicate • Gli interventi nelle scuole e la formazione dei peer educator 	1	8
4	Programmi terapeutici integrati con i servizi sanitari del territorio	<ul style="list-style-type: none"> • I programmi di prevenzione, cura e riabilitazione nell'ambito delle dipendenze da sostanza illegali • I programmi terapeutici integrati con i servizi sanitari e della salute mentale 	1	8

Tabella 19 - Moduli della formazione specifica riferiti al progetto del Dipartimento delle Dipendenze

Moduli di approfondimento tematico				
5	I progetti riabilitativi e di reinserimento sociale	<ul style="list-style-type: none"> • I progetti terapeutico e socio riabilitativi personalizzati • Interventi e attività di sviluppo di comunità e strumenti di sostegno alla domiciliarità • Lavoro di rete e raccordo con il servizio sociale comunale 	1	6
6	I programmi di cura e riabilitazione rivolti a persone con problematiche penali	<ul style="list-style-type: none"> • Le misure alternative alla detenzione e i servizi del Ministero di Giustizia • Percorsi riabilitativi in integrazione con il territorio 	1	6
7	I percorsi terapeutico riabilitativi rivolti al target giovanile	<ul style="list-style-type: none"> • L'accoglienza • La relazione terapeutica • Il Progetto Terapeutico Riabilitativo • Individualizzato e i percorsi di presa in carico • I programmi di formazione e accompagnamento al mondo del lavoro 	2	6
8	I percorsi di salute nelle problematiche alcol correlate	<ul style="list-style-type: none"> • I programmi di prevenzione, cura e riabilitazione nell'ambito delle dipendenze da sostanze legali • I progetti di promozione alla salute 	1	4

Tabella 20 - Moduli della formazione specifica di approfondimento tematico riferiti al progetto del Dipartimento delle Dipendenze

❖ 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 INFOSERVIZIOCIVILE** (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 **INFOSERVIZIOCIVILE**), 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 investono il ruolo di nuovi tutor degli operatori volontari, altrimenti non sarebbe possibile svolgere le funzioni di OLP, come previsto dalla D.L. 40 dd. 06/03/2017 sul Servizio Civile Universale. Ai partecipanti viene sempre 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 socio-demografiche degli operatori volontari avviati al servizio (sesso, età, titolo di studio, ecc.)

Alcuni dati introduttivi si possono rilevare già nel capitolo riguardante i “*Dati morfologici dei progetti*” che riportano tra l'altro, l'andamento nel periodo che va dalla pubblicazione del bando (a metà dicembre del 2022), fino al periodo in cui vengono effettuate le selezioni.

In questa fase di transizione si prendono in considerazione i posti disponibili, le domande, i presenti/assenti alle selezioni e le rinunce **prima dell'avvio al servizio**.

Si prosegue con il monitoraggio e la valutazione vera e propria basata sull'andamento dei progetti, dove sono previsti anche due livelli di monitoraggio in itinere, quest'ultimi suddivisi in due periodi ben distinti, al termine dei primi sei mesi e alla fine del servizio (in occasione del periodo di tutoraggio).

Nel dettaglio vengono così sviluppati:

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).

Periodicamente, 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, 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 ulteriori incontri (indicativamente convocati sulla base di esigenze specifiche) di discussione, confronto e scambio tra gli operatori volontari, in collaborazione con Associazioni del territorio e di facilitatori esperti, con o senza la partecipazione 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 tramite 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.

Come già anticipato, dopo sei mesi dall'avvio e alla fine del percorso di servizio civile, dunque sono state somministrate a tutti gli operatori volontari le due schede di valutazione, così suddivise:

- ❑ Scheda di valutazione monitoraggio sul progetto;
- ❑ Scheda di valutazione della qualità percepita dell'attività formativa generale o specifica (a scelta del volontario);

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 ci siano state ancora delle difficoltà dovute ad alcune restrizioni a causa della pandemia, sono risultati comunque positivi.

Monitoraggio sul progetto

<p>PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE</p> <p>“ _____ ”</p> <p>SCHEDA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA DELL'ATTIVITA' DI SERVIZIO CIVILE PRESSO LE SEDI DI REALIZZAZIONE DEL PROGETTO DELL'ASUGI di Trieste</p>
--

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 dei progetti

Il monitoraggio dei progetti, come previsto, si suddivide in due fasi temporali di rilevamento a **6 mesi** e a **12 mesi**, in cui vengono somministrati agli operatori volontari le “*Schede di valutazione*”: nei primi sei mesi in occasione degli incontri programmati di formazione generale; a fine servizio durante agli incontri di gruppo nell’ambito del tutoraggio. Le domande inserite nei questionari rilevano la qualità percepita dai ragazzi, durante il loro percorso di servizio civile e si riferiscono al contesto in generale, alle sedi, ai loro tutor (OLP) e all’ufficio di gestione del servizio.

Di seguito si può osservare la sintesi delle risposte suddivise in percentuale, in modo di avere una panoramica di come gli operatori volontari hanno “vissuto” l’anno di servizio civile, raccogliendo sia giudizi positivi che negativi, ma entrambi sicuramente utili a migliorare il nostro “*Sistema servizio civile*”.

Domanda 1

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

Progetto nei primi 6 mesi	Progetto dopo 12 mesi
molto rilevante 43%	molto rilevante 21%
rilevante 50 %	rilevante 36 %
abbastanza rilevante 7%	abbastanza rilevante 29%
	poco rilevante 14%

Risposte

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

Domanda 2

Come valuta la qualità di tutoraggio fornita dal suo OLP?

Progetto nei primi 6 mesi	Progetto dopo 12 mesi
eccellente 57%	eccellente 36%
buona 29%	buona 21%
mediocre 7%	soddisfacente 29%
Nessuna risposta 7%	mediocre 14%

Risposte

- Eccellente
- Buona
- Soddisfacente
- Mediocre
- Scarsa

Domanda 3

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

Progetto nei primi 6 mesi	Progetto dopo 12 mesi
molto efficace 43%	efficace 50%
efficace 50 %	abbastanza efficace 43%
abbastanza efficace 7%	parzialmente efficace 7%

Risposte

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

Anche quest'anno, per quanto riguarda i progetti, c'è stata una risposta positiva rispetto alle aspettative degli operatori volontari, un po' più mitigate nel secondo semestre ... sia per le esperienze che per il supporto fornito dagli OLP, l'operato risulta abbastanza soddisfacente per la maggior parte degli operatori volontari. Infatti come riportato anche nel paragrafo della formazione generale, quest'anno è stato fatto un ulteriore monitoraggio sempre riferito al servizio e ai progetti, utile a comprendere le impressioni di ciascun operatore volontario. Il formatore aveva chiesto di scrivere quale è sarebbe stato **l'aspetto positivo e negativo** del suo servizio presso il nostro Ente. Le risposte dei ragazzi sono poi state trascritte su post-it in forma anonima e raccolte in questo prospetto:

	ASPETTI NEGATIVE	ASPETTI POSITIVI
1	Minaccia di *tentamen da parte dell'utenza (*suicidio; autolesionismo)	Attività programmate durante la settimana. Sentirsi utile e affidabile per gli altri
2	Molti tempi morti, poca comunicazione con gli OLP, un senso di abbandono, non sentirsi realizzati durante il servizio	Stare in un contesto familiare. Sentirsi utili ed empatici
3	Chi arriverà dopo di noi (se verrà) riuscirà a ricoprire il posto? Confidenze intime dell'utenza che portano a momenti difficili	Senso di utilità e rimando di fiducia in una situazione difficile
4	Frustrazione, aver paura di aver fatto degli errori anche quando è tutto giusto	Aver conquistato la fiducia delle persone ed essere di aiuto
5	Utenti difficili	Creare legami con gli utenti
6	Mancanza del personale che manda nel caos i servizi	Soddisfazioni personali
7	Cattiva organizzazione del servizio e poche risorse	Riconoscimento e gratificazione da parte dell'utenza
8	Sensazione di impotenza durante un episodio di aggressione	Imparare cose nuove e affinare capacità come la pazienza e la resilienza
9	Disagio e difficoltà con gli utenti	Lavoro con l'equipe inclusivo e soddisfacente
10	Poca organizzazione e molti momenti morti, OLP assente	Buona integrazione nel nuovo progetto, varietà delle attività, rapporti umani valorizzati
11	Cattiva gestione da parte del responsabile per quanto riguarda un episodio di violenza da parte di un utente nei confronti della struttura che lo ospitava e degli operatori di sostegno	Un ragazzo è stato convinto da una volontaria ad unirsi al Gruppo Giovani. Dopo un primo incontro "negativo" il ragazzo si è ripresentato autonomamente, ringraziando la volontaria per averlo inserito nel gruppo
12	Difficoltà a rispondere e a capire l'esigenza delle persone durante il lavoro	Attività di gruppo con l'utenza significative. Soddisfazione nei progressi fatti da persone con cui si lavora
13	Difficoltà nell'accoglienza: alcuni utenti non hanno chiaro quali sono i "ruoli" dei professionisti, a volte si riceve insulti prepotenza	Rapporto di fiducia bello/positivo/rispettoso con gli utenti. Le cose ora hanno un valore
14	Pochissima comunicazione con l'OLP	Interfacciarsi con nuove persone ed esperienze che ha portato qualche soddisfazione durante il servizio

Tabella 21 – prospetto delle risposte riferite ad ulteriore monitoraggio (Form. Generale).

Monitoraggio della Formazione

Anche per la formazione generale e specifica è previsto il rilevamento dei dati, suddiviso sempre in due fasi temporali (6 e 12 mesi), le tre schede sono state distribuite assieme e come già specificato nel paragrafo precedente, in concomitanza con gli incontri di formazione generale per i primi **6 mesi** e all'interno delle giornate di **tutoraggio** nell'ultimo mese di servizio. Inoltre gli operatori volontari hanno avuto la facoltà di scegliere quale formazione valutare. Stranamente per quest'anno, all'unanimità, per i primi 6 mesi hanno preso **in considerazione esclusivamente la formazione specifica**, mentre dopo 12 mesi è stata valutata soltanto la formazione generale.

E' spesso interessante osservare i dati riportati dai vari monitoraggi, che raccontano sempre il livello di gradimento da parte degli operatori volontari, sia per i **progetti** che per la **formazione**. L'opinione dei ragazzi diventa fondamentale nel momento in cui si deve migliorare la qualità, gli obiettivi e l'insegnamento durante tutto l'anno di servizio civile, auspicando che al termine ... gli operatori volontari portino con sé un bagaglio di esperienze e di informazioni utili nel loro futuro percorso lavorativo. Per questa ragione le critiche di chi proviene dall'esterno, riuscendo a cogliere più facilmente una visione d'insieme, sono sempre ben accette! Questa premessa riguarda in particolare la formazione. Infatti quest'anno è stata riscontrata da parte dei ragazzi una scelta un po' anomala, ovvero valutare nei primi 6 mesi esclusivamente la formazione **specificata** e dopo 12 mesi soltanto la **generale**.

Le percentuali, come si possono riscontrare dalle tabelle, non indicano molta soddisfazione per quanto riguarda la formazione generale (il **46%** l'ha considerata poco efficace). Le materie obbligatorie e uguali per tutti gli Enti di servizio civile, solitamente molto apprezzate dai ragazzi, quest'anno hanno fatto fatica a decollare.

Domanda 1

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

Formazione specifica dopo 6 mesi	Formazione generale dopo 12 mesi
molto rilevante 21,5%	Molto rilevante 12,5%
rilevante 64,5%	rilevante 25%
abbastanza rilevante 7%	abbastanza rilevante 25%
poco rilevante 7%	poco rilevante 12,5%
	non rilevante 6,25%

Risposte

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

Domanda 2

Come valuta la qualità educativa fornita da questa attività formativa?

Formazione specifica dopo 6 mesi	Formazione generale dopo 12 mesi
eccellente 28,5%	eccellente 40%
buona 36%	buona 32%
soddisfacente 28,5	soddisfacente 9%
mediocre 7%	mediocre 19%

Risposte

- Eccellente
- Buona
- Soddisfacente
- Mediocre
- Scarsa

Domanda 3

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

Formazione specifica dopo 6 mesi	Formazione generale dopo 12 mesi
molto efficace 21,5 %	molto efficace 15%
efficace 21,5 %	efficace 8%
abbastanza efficace 36%	abbastanza efficace 30,5%
parzialmente efficace 14%	parzialmente efficace 46,2 %
Non ha risposto 7%	

Risposte

- Molto efficace
- Efficace
- Abbastanza efficace
- Parzialmente efficace
- inefficace

Certo è che gli strascichi della pandemia si son fatti sentire anche nel 2023/2024, la stanchezza di quel periodo che tutti noi ci siamo portati dietro ed il fatto di ritornare quanto prima alla “normalità”, ha indubbiamente influito, sia nei confronti degli operatori volontari che verso gli stessi formatori!



istituzioni sociali e sanitarie e cittadinanza e sono considerate una **priorità strategica** per realizzare servizi e risposte adeguate alle nuove necessità e recuperare la dimensione futuro. La pandemia ha, infatti, lasciato strascichi profondi di dolore e disagio, umano ed economico, in tutte le fasce di età: il rischio di isolamento, il sentirsi privati di adeguati supporti sociali e sanitari, il timore dell'altro con potente penalizzazione della dimensione comunitaria, paura del domani... Gli **operatori volontari**, in questo processo, hanno svolto davvero un ruolo prezioso che assieme al loro OLP hanno supportato il ruolo fungendo da collanti dell'integrazione, tra i vari enti ed attori ma anche tra i vari servizi della stessa ASUGI, e da garante del coinvolgimento e dei diritti delle/dei cittadine/i.

➤ Il progetto **“CONNECT: laboratorio di riattivazione delle relazioni e riattivazione delle competenze”**, è stato inserito nell'ambito dei servizi per i minori, gli adolescenti e le famiglie dei 4 Distretti Sanitari, mirando 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 programma precedente, **CROSSROADS. Intrecciare percorsi per accorciare le distanze**, ha come obiettivo contrastare le crescenti disuguaglianze e i rischi di esclusione, la definizione e l'attuazione degli interventi deve avvenire in una **rete collaborativa tra le istituzioni, sociali, educative, ecc...** (sia pubbliche che private) e tra tutti i soggetti (professionali e non) impegnati in prima linea nell'**assistenza**, nella **cura**, negli interventi di carattere **abilitativo e riabilitativo, educativo, formativo**, ecc., coinvolgendo in modo partecipativo anche le persone, le famiglie e le reti sociali di comunità, affinché sviluppino/rinforzino le proprie autonomie e le proprie risorse resilienti. Obiettivi che rientrano nell'ambito di azione previsti nell'Agenda 2030 (Obiettivo 3 e 11) assicurare la salute il benessere per tutti e tutte le età, favorendo l'accesso ai servizi, per tutelare il diritto alla salute per favorire, in modo di garantire l'autonomia e il benessere delle persone.

Seguendo sempre i valori legati all'inclusione sociale delle fasce più deboli 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".

Il progetto "**Stare fra. Reti e percorsi per la salute mentale**" relativo all'area salute mentale, ha avuto come *rispondere alla necessità di costruire e rafforzare le reti territoriali e di comunità, per favorire la partecipazione alle opportunità di inclusione sociale e per garantire la continuità terapeutica delle persone con disagio mentale in contatto con i servizi* al fine di **contenere il rischio di aumento delle disuguaglianze** già esistenti, da un lato, e al contempo accrescere il rispetto ed il pieno riconoscimento dei diritti di cittadinanza di persone seguite e/o in contatto con i servizi di Salute Mentale, contribuendo ad affermare una cultura positiva della salute mentale e della ripresa/recovery. Il progetto si è inteso rivolgere, per le ragioni che abbiamo già approfondito, una particolare attenzione:

1. alla fascia dei **giovani a rischio**, anche di manifestare un disturbo della condotta alimentare, cui è necessariamente rivolta una crescente attenzione nella programmazione degli interventi;
2. alle **persone della seconda età adulta ("fascia di mezzo")** che, per diversi motivi, rischiano di rimanere marginali rispetto alle opportunità sociali.

Per questa quota di persone "a rischio" di intervento tardivo o poco efficace, peggioramento delle condizioni di vulnerabilità sociale, abbandono dei percorsi o, talvolta, di invisibilità all'interno dei servizi, abbiamo sviluppato una progettualità più definita per innescare processi virtuosi orientati all'empowerment, alla recovery e all'inclusione.

In questi processi il **supporto degli operatori volontari del servizio civile universale** hanno costituito un ponte tra il servizio e le persone; uno "stare fra" che è stato importante per accompagnare, sperimentare, informare, aggiornare, formare, condividere, connettere – così come i giovani, con la loro energia, i loro nuovi linguaggi nuovi sanno fare –anche adottando strategie inedite che hanno potuto superare in modo resiliente le conseguenze dovute dalla pandemia.

Infine, a seguito di una attenta analisi dei dati raccolti, utilizzando le schede di valutazione, gli incontri di verifica svoltisi in aula e on-line, oltre ai 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 soddisfacente.

Non meno importante del precedente e sempre rivolto a **destinatari a rischio** emarginazione, si è inserito il progetto "**Ripartire con la comunità: percorsi di cura integrati per contrastare i consumi a rischio e le dipendenze**", ovvero:

- a tutti gli **utenti in carico al servizio nelle sue diverse articolazioni**, appartenenti alle diverse fasce d'età, con disturbo da dipendenza da lieve a grave, causato sia da sostanze legali ed illegali, che da comportamenti quali il gioco d'azzardo patologico;
- i **soggetti a rischio, non ancora in contatto col servizio (bisogno sommerso)**, che possono essere sensibilizzati con interventi di prossimità;
- i più ampi **target di popolazione e di comunità** coinvolti in interventi esterni di promozione della salute e prevenzione selettiva (es. gruppi giovanili regionali, studenti, mondo del lavoro).

I **beneficiari indiretti** del progetto sono state le reti familiari e affettive prossime dei soggetti destinatari. A medio-lungo termine, anche altri soggetti del contesto della persona (ambiente scolastico, lavorativo, amicale, ecc.) e del contesto sociale.

L'obiettivo generale del progetto è stato di affrontare le conseguenze della pandemia, con particolare riguardo agli utenti più vulnerabili, offrendo percorsi di cura personalizzati per supportare e potenziare i programmi di riabilitazione e reinserimento sociale.

Inoltre si era proposto di attivare interventi e azioni a sostegno delle persone le cui condizioni di fragilità sono risultate acuite dalle conseguenze dell'emergenza sanitaria da Covid-19, potenziando la rete di prossimità e intensificando le occasioni di scambio.

L'operatore volontario del servizio civile ha sempre rappresentato per il Dipartimento delle Dipendenze un **punto di forza particolare**, in quanto ha consentito di potenziare gli interventi di supporto rivolti a persone con bisogni complessi. Il volontario ha assicurato una maggiore personalizzazione del programma, uno sguardo/contributo **non istituzionale** volto al miglioramento continuo, una possibilità di mediazione comunicativa e di rinforzo motivazionale, una occasione concreta di identificazione positiva per i ragazzi in carico.

Gli operatori volontari del servizio civile sono stati particolarmente valorizzati in alcune azioni di supporto individualizzato e/o di gruppo (es. accoglienza, accompagnamento, colloquio, facilitazione, tutoraggio nello svolgimento di attività di studio e di socializzazione e di supporto all'abitare). Il loro contributo, come nelle passate esperienze di servizio civile in questo ambito, è stato fondamentale per il buon esito e conclusione del progetto.

LE COMPETENZE ACQUISITE DAGLI OPERATORI 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:

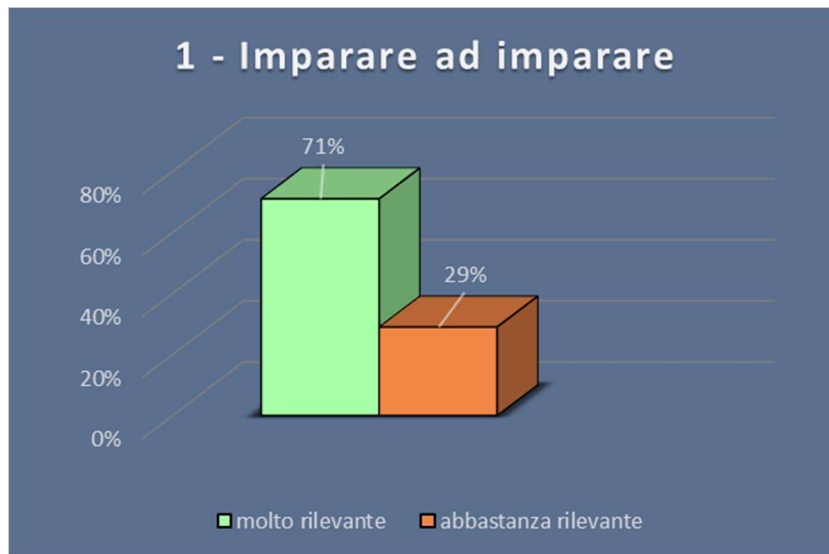
Competenze chiave di cittadinanza

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

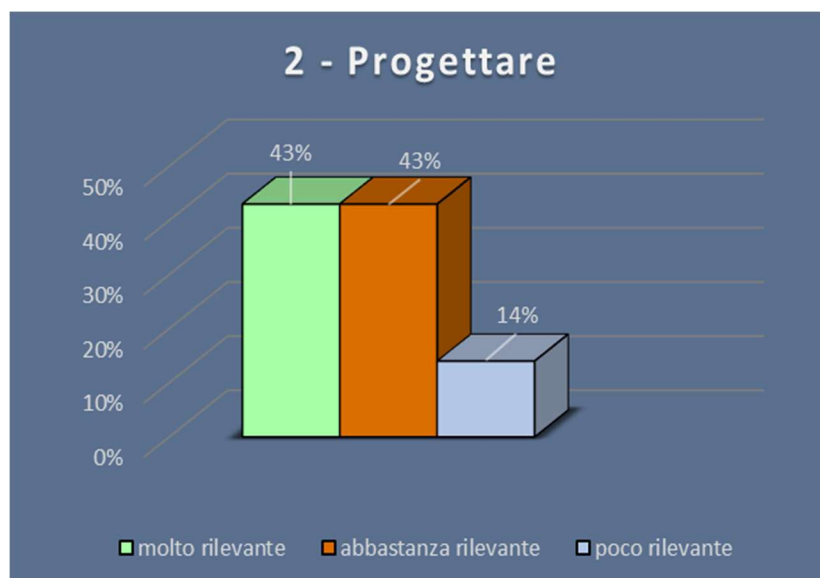
Di seguito si riportano i dati statistici, delle risposte di autovalutazione che ciascun operatore volontario ha riportato nell'*attestato specifico* riferite alle chiavi di cittadinanza, in base alle competenze acquisite nel corso dell'anno di servizio civile in questione.

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.

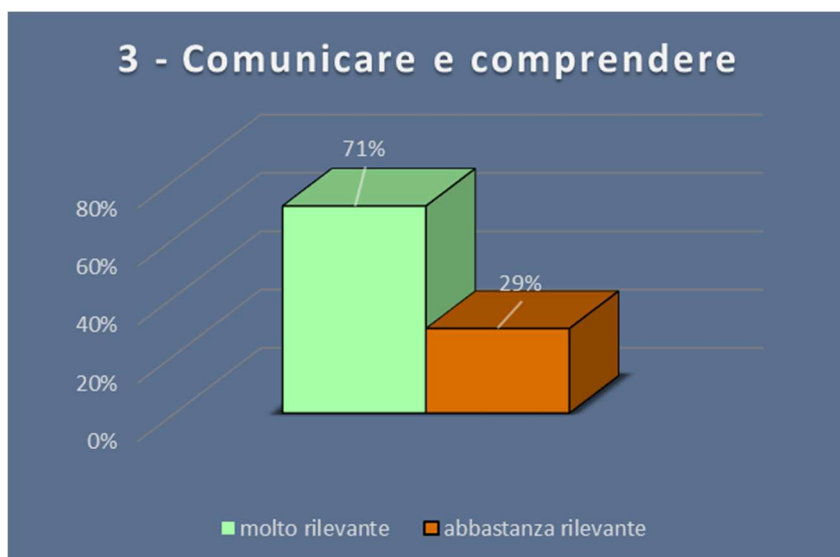


2) Progettare - elaborare e realizzare progetti riguardanti lo sviluppo delle proprie attività di studio e lavoro, utilizzando le conoscenze apprese per stabilire obiettivi significativi e realistici e le relative priorità, valutando i vincoli e le possibilità esistenti, definendo strategie di azione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

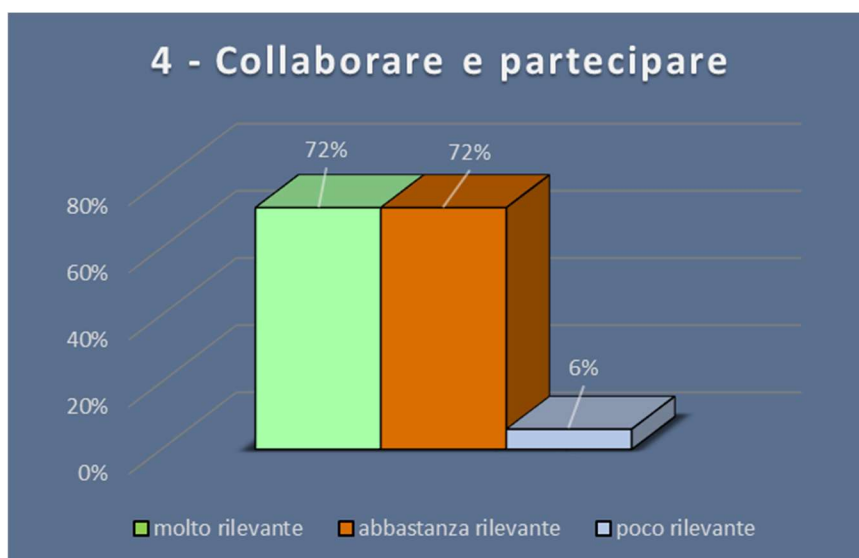


3) Comunicare e comprendere messaggi di genere diverso (quotidiano, letterario, tecnico, scientifico) e di complessità diversa, trasmessi utilizzando linguaggi diversi (verbale, matematico, scientifico, simbolico, ecc.) mediante diversi supporti (cartacei, informatici e multimediali) o

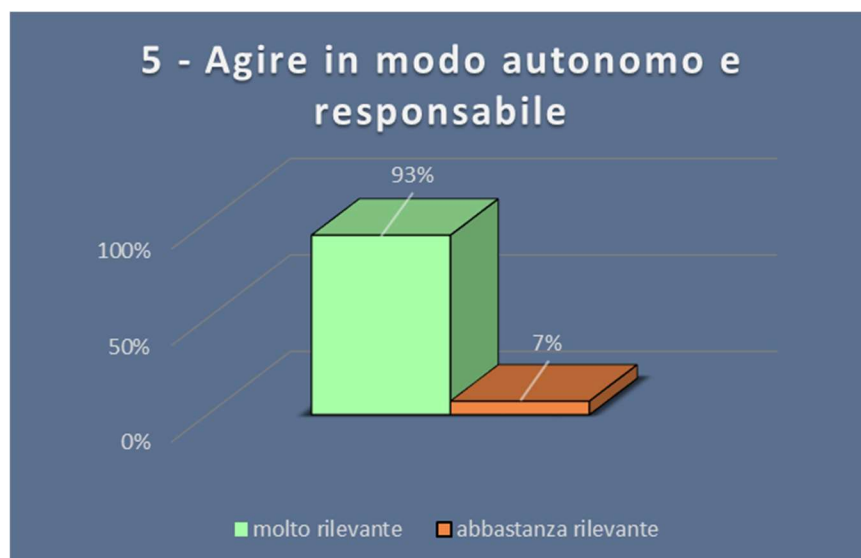
rappresentare eventi, fenomeni, principi, concetti, norme, procedure, atteggiamenti, stati d'animo, emozioni, ecc. utilizzando linguaggi diversi (verbale, matematico, scientifico, simbolico, ecc.) e diverse conoscenze disciplinari, mediante diversi supporti (cartacei, informatici e multimediali).



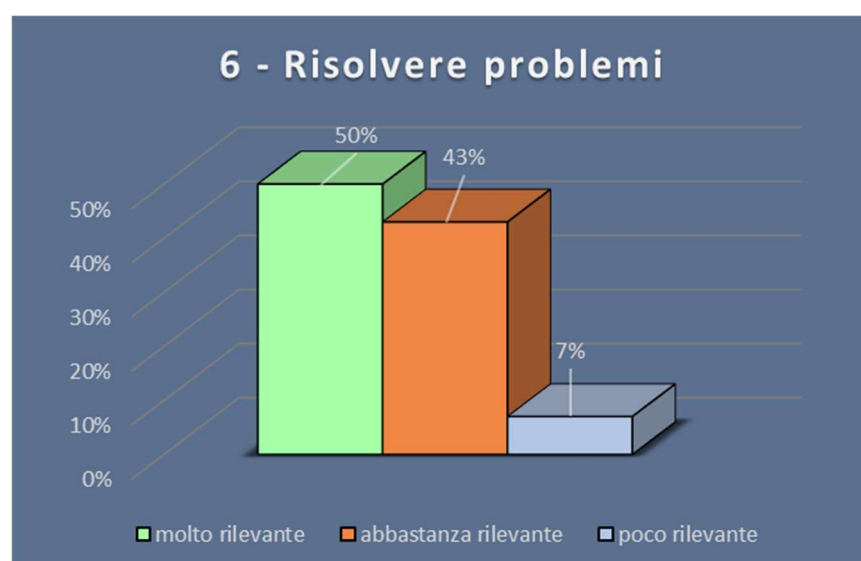
4) Collaborare e partecipare - interagire in gruppo, comprendendo i diversi punti di vista, valorizzando le proprie e le altrui capacità, gestendo la conflittualità, contribuendo all'apprendimento comune ed alla realizzazione delle attività collettive, nel riconoscimento dei diritti fondamentali degli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



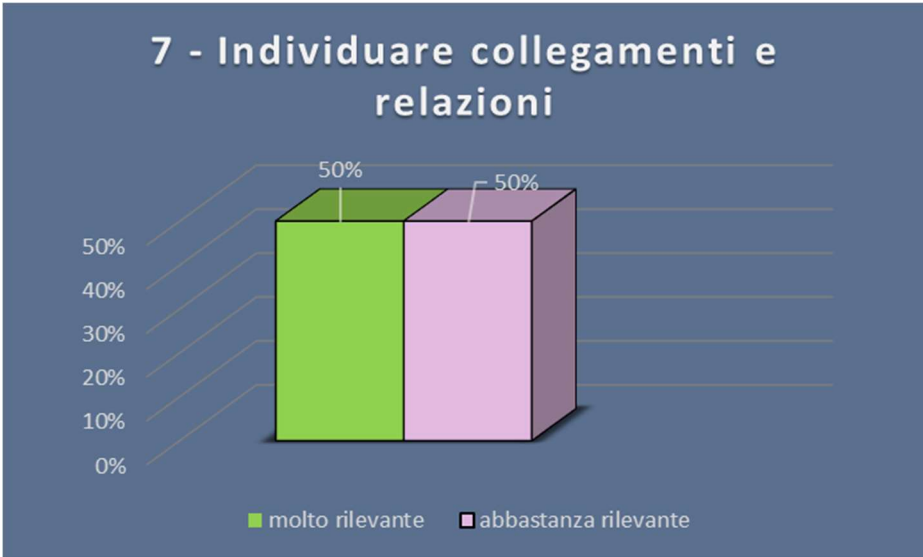
5) Agire in modo autonomo e responsabile - sapersi inserire in modo attivo e consapevole nella vita sociale e far valere al suo interno i propri diritti e bisogni riconoscendo al contempo quelli altrui, le opportunità comuni, i limiti, le regole, le responsabilità.



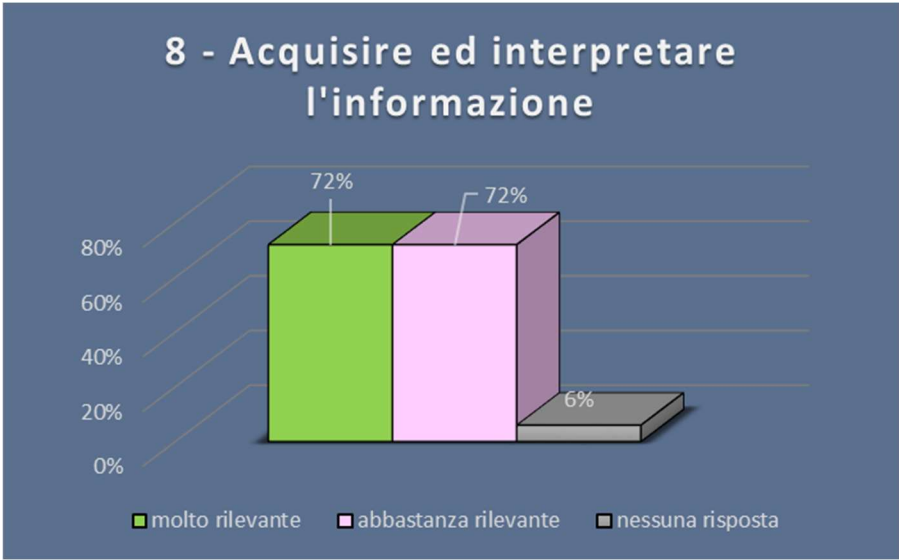
6) Risolvere problemi - affrontare situazioni problematiche costruendo e verificando ipotesi, individuando le fonti e le risorse adeguate, raccogliendo e valutando i dati, proponendo soluzioni utilizzando, secondo il tipo di problema, contenuti e metodi delle diverse discipline.



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 alla pagina:

https://asugi.sanita.fvg.it/it/servizi/dss_tir_authorized_tirocinio.html

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

L'ASUGI 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 21, di cui almeno **4 individuali e 17 ore collettive**, 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 in gruppo 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 dai 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**:

- 1.a Analizzare e ricostruire le proprie competenze - Ricognizione peer to peer (laboratorio di gruppo di 3 ore)
- 1.b Analizzare e ricostruire le proprie competenze - Ricostruire il percorso di SCU (laboratorio di gruppo di 3 ore)
- 2. Gli strumenti per presentarsi e raccontarsi nel mercato del lavoro (attività e laboratorio di gruppo di 3 ore)
- 3. L'ABC della Ricerca Attiva del Lavoro (laboratorio di gruppo, 2 incontri da 2 ore)
- 5. Quando il progetto è l'impresa (attività di gruppo, 2 incontri da 2 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	ore	11° mese di servizio				12° mese di servizio			
		1.sett	2.sett	3.set	4.sett	1.sett	2.sett	3.sett	4.sett
1.a Analizzare e ricostruire le proprie competenze - Ricognizione peer to peer (laboratorio di gruppo)	3								
1.b Analizzare e ricostruire le proprie competenze - Ricostruire il percorso di SCU (laboratorio di gruppo)	3								
2. Gli strumenti per presentarsi e raccontarsi nel mercato del lavoro (attività e laboratorio di gruppo)	3								
3. L'ABC della Ricerca Attiva del Lavoro (laboratorio di gruppo)	4								
4. Il mio cv, il mio progetto (incontri individuali di 4 ore suddivise in 2 incontri da 2 ore ciascuno)	4								
5. Quando il progetto è l'impresa (attività di gruppo)	4								
Totale	21								

Tabella 22 – 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 inverare 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.


Relazione finale dell'attività di tutoraggio degli operatori volontari

Il periodo complessivo dedicato allo svolgimento dell'attività di tutoraggio si è svolto **dal 8 marzo 2024 al 15 aprile 2024**, ovvero nei tempi previsti dal progetto.

L'attività di gruppo è stata strutturata in 7 incontri in sessione plenaria (tutti e 14 i ragazzi) della durata complessiva di 17 ore. Si è poi provveduto ad organizzare due momenti di recupero dell'attività di gruppo per quei volontari che non avevano raggiunto il monte ore minimo di frequenza previsto, per un totale di ulteriori 7 ore. Gli incontri individuali della durata di 4 ore ciascuno, mentre 14 sono stati gli incontri individuali (tanti quanti sono i volontari). Il totale complessivo delle ore erogate è pari a **80**.

Attività svolte e risultati conseguiti:

I laboratori di gruppo sono stati strutturati in 7 incontri in sessione plenaria della durata di 2 o 3 ore e in 4 incontri, caratterizzati da moduli più operativi ed improntati sul fare. Sono stati sviluppati i seguenti moduli:

-  Ricognizione peer to peer delle competenze, conoscenze e abilità sviluppate nel corso del progetto di Servizio Civile (3 ore)

- ✚ Ricostruzione e rappresentazione del percorso di Servizio Civile attraverso un kit (stradario) da assemblare con forbici, carta e colla (3 ore)
- ✚ Gli strumenti per presentarsi, approfondimento sui diversi strumenti a disposizione per presentarsi e raccontarsi nel mercato del lavoro ed il personal branding (3 ore)
- ✚ Presentazione dei servizi pubblici per il lavoro (3 ore)
- ✚ Presentazione dei servizi privati per il lavoro (3 ore)
- ✚ Leggere, comprendere e valutare gli annunci di lavoro ed il colloquio di lavoro (3 ore)
- ✚ La cooperazione sociale come modello di autoimprenditorialità (3 ore)
- ✚ Sviluppo di un'idea di impresa sociale (3 ore)

Gli operatori volontari hanno partecipato attivamente ed operativamente alle proposte del percorso e sono stati stimolati a portare le loro riflessioni e punti di vista. I laboratori individuali di 4 ore sono stati strutturati in 2 moduli da 2 ore ciascuno, le prime due finalizzate alla ricostruzione ed aggiornamento del Curriculum Vitae sul modello Europass alla luce dell'esperienza di SCU, con un'attenzione particolare a quelle specifiche e trasversali, funzionale ad una definizione del progetto di orientamento e professionale. Le restanti ore sono state utilizzate per accompagnare gli operatori volontari nell'autovalutazione del proprio potenziale, obiettivo già previsto dal progetto nell'ambito dell'**attestato specifico** e delle **chiavi di cittadinanza** (pag. 53). Al termine del percorso di tutoraggio a tutti i ragazzi è stato somministrato il 2° questionario di "*Monitoraggio e valutazione dei progetti*" (vedi pag. 42).

Analizzando risultati e richieste specifiche, emerse durante i diversi incontri, la programmazione è stata rimodulata nelle fasi successive al fine di renderle quanto più possibile adatte alle necessità degli operatori volontari.

Concludendo: Le azioni di tutoraggio per l'anno 2023/2024 sono state calendarizzate con maggior anticipo rispetto agli anni scorsi, infatti le attività di gruppo sono partite dall'**8 marzo**, permettendo la conclusione totale dell'attività (incontri individuali compresi), entro il **15 aprile 2024**. Questa scelta, oltre ad andare incontro alle necessità rilevate nelle esperienze passate, è stata finalizzata ad agevolare le operazioni di **certificazione e validazione delle competenze acquisite (ai sensi del D.Lgs n. 13/2013)**, come previsto dai progetti di quest'anno. Per quanto riguarda l'obiettivo del tutoraggio, come le altre volte, è stato di accompagnare il gruppo verso la chiusura dell'esperienza di servizio civile. L'attività di tutoraggio proposta è migliorata nella pianificazione, portando gli operatori volontari a partecipare con più costanza alle attività proposte e permettendo di proseguire il percorso senza intoppi. I ragazzi hanno risposto favorevolmente e in modo propositivo rispetto alle tematiche ed alle attività proposte, conducendo i partecipanti nell'individuazione delle proprie competenze e propensioni personali. Ogni tema ed attività ha avuto l'obiettivo, sia di concludere questa esperienza di servizio civile, sia proiettarsi verso scelte future con una maggiore autoconsapevolezza.

Certificazione delle competenze acquisite, rilasciate dal soggetto (titolato ai sensi del D.Lgs n. 13/2013)

Come anticipato nel capitolo precedente, per tutti e quattro i progetti è stato previsto un **riconoscimento ufficiale** per il lavoro svolto dagli operatori volontari all'uscita del percorso di servizio civile e di tutoraggio. Ci siamo affidati ad un **Ente certificatore** che ha individuato per ciascun operatore volontario, in fase di colloquio (presso il Centro di Orientamento), le competenze individuali acquisite durante tutto il periodo del servizio civile.

Dalla fase di messa in trasparenza sono state definite, le competenze con i Qualificatori professionali regionali (rientranti nel Repertorio delle qualificazioni regionali) oggetto di validazione.

Per ognuno dei volontari sono state effettuate le seguenti attività, con l'obiettivo di giungere alla validazione delle competenze precedentemente individuate:

- ❖ Attività di raccolta evidenze prodotte e correlazione con i qualificatori professionali regionali
- ❖ Incontro conoscitivo con l'utente
- ❖ Incontro con esperto di contenuto per valutare il caso
- ❖ Preparazione Project Work
- ❖ Realizzazione ed analisi del Project Work a supporto delle evidenze
- ❖ Prova prestazione - colloquio
- ❖ Correzione prove ed elaborati
- ❖ Attività amministrativa

METODOLOGIA E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEGLI INCONTRI

Gli incontri effettuati (Incontro conoscitivo con l'utente, prova prestazionale e colloquio) si sono svolti presso la sede del Centro di formazione incaricato a svolgere la validazione.

Il primo incontro di gruppo ha fornito tutte le informazioni sull'attività prevista, mentre singolarmente è stata avviata la condivisione del lavoro e la definizione di ciascun caso, con una strutturazione di project work individuale (sperimentazione attiva dei contenuti appresi durante il percorso didattico formativo).

La prova prestazione-colloquio si è svolta singolarmente, con un operatore esperto in attività valutativa (Epv) del centro di formazione e con l'esperto di contenuto, figura che rientra nel personale interno del centro affidatario, con pluriennali esperienze lavorative di studio nel settore professionale.

Come detto tali attività, abbinate all'analisi dell'elaborato prodotto (project work) e alle evidenze precedentemente fornite dall'utente (Cv, attestati relativi al servizio civile svolto) hanno portato alla definizione della validazione delle competenze individuate ed oggetto dell'attività di riconoscimento.

RISULTATI CONSEGUITI DALLA CERTIFICAZIONE

Le attività sopra descritte hanno portato alla **validazione delle competenze acquisite** per tutti i 14 operatori volontari che hanno completato il periodo di servizio civile previsto.