



**Agenzia Agorà**  
COOPERATIVA SOCIALE



*Allegato A1 (ITALIA)*

## SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA

**TITOLO DEL PROGETTO:**  
PLATINO CAMPOBASSO

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**  
SETTORE: ASSISTENZA  
AREA DI INTERVENTO: ADULTI E TERZA ETÀ IN CONDIZIONE DI DISAGIO

**DURATA DEL PROGETTO:**  
12 mesi

### **OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

- **OBIETTIVO SPECIFICO 1** – Potenziare e qualificare lo Sportello Informativo Sociale per offrire una migliore accoglienza e informazione sui servizi esistenti alla popolazione, in particolare agli adulti e agli anziani in condizione di disagio.
- **OBIETTIVO SPECIFICO 2** – Rafforzare il servizio di assistenza domiciliare per permettere ai 25 cittadini adulti in condizioni di disagio e ai 107 anziani con limitata autonomia, residenti nei Comuni di Campolieto, Gambatesa, Lucito, Petrella Tifernina, Ripalimosani, Sant’Elia a Pianisi, Toro di permanere nel proprio domicilio, vicino alla famiglia e alla realtà sociale di appartenenza e di confermare il principio di prossimità quale rete performante rispetto all’incentivazione dell’autonomia residua.
- **OBIETTIVO SPECIFICO 3** – Promuovere e sostenere l’integrazione sociale di 25 adulti e di 85 anziani in difficoltà residenti nei Comuni di Campolieto, Gambatesa, Lucito, Petrella Tifernina, Ripalimosani, Sant’Elia a Pianisi, Toro nel contesto sociale e costruire percorsi di integrazione con la comunità cittadina mediante attività ricreative e socializzanti.

### **ATTIVITÀ D’IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

#### **AZIONE 1 - SPORTELLO INFORMATIVO SOCIALE**

1. Supporto alla programmazione del Servizio (luogo ed orari di erogazione, risorse umane impiegate, piano comunicazione interno ed esterno);
2. Supporto allo studio e all’analisi dei servizi presenti sul territorio;
3. Creazione, modifica e redazione della modulistica e delle schede per l’organizzazione, l’avvio e la chiusura dei servizi;
4. Realizzazione di una mappatura dei servizi offerti;
5. Raccolta di informazioni e individuazione dei procedimenti amministrativi condivisibili;
6. Pianificazione degli interventi informativi e di comunicazione per la cittadinanza;
7. Supporto all’analisi delle domande dell’utente e decodifica dei bisogni emersi;
8. Accoglienza degli utenti e diffusione delle informazioni generali sugli uffici e sui servizi;
9. Supporto al raccordo e al coordinamento con gli enti pubblici e privati presenti sul territorio;
10. Supporto alla riorganizzazione, alla razionalizzazione e alla semplificazione dei procedimenti individuati;
11. Facilitazione del disbrigo di pratiche amministrative concernenti misure di contrasto alla povertà (REI, Bonus Sociale, Assegni di disoccupazione, Carta acquisti);
12. Divulgazione delle informazioni sull’offerta dei servizi e sulle procedure di accesso;

13. Accompagnamento ed aiuto agli adulti e agli anziani in difficoltà nelle procedure di accesso ai servizi socio-sanitari, alle visite mediche ed alle realtà di animazione sociale e culturale presenti nel territorio;
14. Supporto alla pianificazione degli interventi informativi e di comunicazione per la cittadinanza
15. Promozione e pubblicizzazione dei servizi socio assistenziali attivi sul territorio (Assistenza Domiciliare, Animazione sociale, etc.);
16. Informazione e orientamento sul sistema dei servizi e delle risorse territoriali;
17. Consulenza e orientamento al lavoro e /o formazione professionale per persone in cerca di occupazione o con intenzione di intraprendere/ultimare un percorso formativo;
18. Raccolta, segnalazione e trasferimento delle richieste ai servizi competenti;
19. Orientamento, sostegno e tutoraggio all'utenza che necessita consulenza nell'ambito del lavoro di cura
20. Avvio e realizzazione di attività di orientamento ed informazione alle richieste telefoniche degli utenti;
21. Avvio e realizzazione di attività di compagnia telefonica;
22. Consegna di certificati ed altra documentazione a domicilio;
23. Supporto alla compilazione della modulistica di richiesta di erogazione di prestazioni esterne;
24. Supporto al monitoraggio dell'andamento delle attività
25. Supporto alla verifica e al controllo della qualità del servizio
26. Archiviazione, differenziazione e sistemazione della documentazione cartacea e digitale.

#### **AZIONE 2 - ASSISTENZA DOMICILIARE**

1. Supporto alla predisposizione di un avviso pubblico per l'iscrizione al servizio e la compilazione della modulistica;
2. Supporto all'analisi delle richieste e delle esigenze degli utenti;
3. Supporto alla visita a domicilio del destinatario del servizio assistenziale;
4. Supporto alla valutazione dell'utente, alla presa in carico e alla definizione del piano di intervento personalizzato;
5. Compagnia all'anziano o all'adulto in condizione di disagio durante il disbrigo di mansioni domestiche;
6. Compagnia all'anziano o all'adulto durante la preparazione dei pasti;
7. Aiuto nello svolgimento di pratiche amministrative e di accompagnamento presso gli uffici, le farmacie e il Medico di Medicina generale;
8. Avvio e realizzazione di attività di sostegno per la fornitura o l'acquisto, su richiesta, di alimenti, farmaci, indumenti, biancheria e di generi diversi nonché di strumenti o tecnologie per favorire l'autonomia;
9. Accompagnamento dell'anziano o dell'adulto presso familiari e vicini e presso luoghi di interesse socio-culturale, finalizzato a mantenere o ristabilire relazioni affettive e sociali;
10. Predisposizione e somministrazione di schede di rilevazione.

#### **AZIONE 3 - ANIMAZIONE E SOCIALIZZAZIONE**

1. Supporto alla predisposizione di un avviso pubblico di iscrizione al servizio;
2. Supporto alla presa in carico degli anziani e degli adulti in condizione di disagio che hanno i requisiti d'accesso;
3. Supporto all'individuazione degli anziani e degli adulti in condizione di disagio da connettere nel sistema sociale;
4. Supporto alla redazione del piano per ogni utente;
5. Avvio e realizzazione di attività di animazione e di socializzazione (feste a tema, cineforum, serate danzanti, visite guidate);
6. Avvio e realizzazione di integrazione socio-culturali (lettura, sala TV, sala giochi di società e da tavolo, attività manuali, laboratori artistici, laboratori teatrali) modulati in base ai diversi bisogni;
7. Avvio e realizzazione di attività di accompagnamento verso le diverse destinazioni e i momenti di socializzazione, presso feste a tema, serate danzanti, le ricorrenze varie e durante il periodo delle votazioni;
8. Raccolta, segnalazione e trasferimento delle richieste ai servizi competenti;
9. Impiego delle persone anziane e degli adulti in difficoltà per la realizzazione di eventi di animazione territoriale;
10. Informazioni e orientamento a domicilio degli adulti e/o degli anziani impossibilitati a recarsi presso lo Sportello informativo sociale sul sistema dei servizi territoriali;
11. Promozione delle azioni atte alla conoscenza e all'utilizzo delle risorse territoriali;
12. Promozione delle risposte tempestive ai bisogni concreti;
13. Avvio e realizzazione delle attività di compagnia personale;
14. Sostegno all'accesso a percorsi di reinserimento lavorativo, formativo e sociale promossi dalle agenzie territoriali incaricate a tali scopi, alle attività aggregative presenti sul territorio e all'attivazione di nuove attività finalizzate alla promozione della cittadinanza attiva;
15. Organizzazione di opportunità di socializzazione attraverso la costruzione di uno spazio "sociale" in cui implementare una rete relazionale significativa atta al contrasto dell'esclusione sociale causata da disagi economici;
16. Supporto alla mediazione tra la domanda e l'offerta dei servizi istituzionali;
17. Supporto al monitoraggio della condizione degli anziani fragili e degli adulti in difficoltà;
18. Supporto al coinvolgimento dei familiari assenti;
19. Supporto al raccordo dei servizi territoriali di riferimento e la conoscenza dei progetti che gli enti realizzano a favore degli adulti e degli anziani in condizione di disagio;
20. Supporto alla messa in contatto delle persone adulte e anziane in condizioni di disagio con le realtà pubbliche e private del territorio.

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

- Comune Ripalimosani – Sede comunale – Viale Marconi n. 4 – Cap. 86015 – Ripalimosani (Cb);
- Comune di Campolieto – Municipio - Via Olmo San Bernardino n. 9 – Cap. 86040 – Campolieto (Cb);
- Comune di Gambatesa – Palazzo Municipale - Piazza Municipio n. 12 – Cap. 86013 – Gambatesa (Cb);
- Comune di Petrella Tifernina – Sede comunale - Corso Vittorio Emanuele n. 37 – Cap. 86024 – Petrella Tifernina (Cb);
- Comune di Trivento – Sede comunale - Via Nazzario Florio snc – Cap. 86029 – Trivento (Cb);
- Agenzia Agorà Società Cooperativa Onlus – Ufficio Sant’Elia a Pianisi - Via Martiri D’Ungheria snc – Cap. 86048 – Sant’Elia a Pianisi (Cb);
- Associazione San Giorgio Martire ONLUS – Uffici della Casa di Riposo - Via Cavour n. 48 – Cap. 86024 - Petrella Tifernina (Cb);
- Comune di Toro – Sede comunale - Viale San Francesco n. 112 – Cap. 86018 – Toro (Cb).

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto: 15 (senza vitto e alloggio)

- Comune Ripalimosani –cod. 138045 – Numero volontari: 4 (2)
- Comune di Campolieto –cod. 157186 - Numero volontari: 1
- Comune di Gambatesa – cod. 138183 - Numero volontari: 2
- Comune di Petrella Tifernina – cod. 157189 - Numero volontari: 1
- Comune di Trivento – cod. 138252 - Numero volontari: 3
- Agenzia Agorà Società Cooperativa Onlus – cod. 157204 - Numero volontari: 1
- Associazione San Giorgio Martire ONLUS – cod. 137976 - Numero volontari: 2
- Comune di Toro – cod. 157215 - Numero volontari: 1

**EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari: 25  
Giorni di servizio a settimanali degli operatori volontari: 5

**OBBLIGHI DI CARATTERE GENERALE:** Rispetto del Regolamento generale sulla protezione dei dati personali (art. 13 GDPR 679/16) per le informazioni di cui si viene a conoscenza nello svolgimento del servizio civile volontario. Rispetto dei regolamenti interni e delle norme in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.). Svolgimento del servizio, per un periodo non superiore a 60 giorni, presso altre località in Italia, non coincidenti con la sede di assegnazione, ai sensi dell’art. 6.2 del DM 14 gennaio 2019 Disposizioni concernente la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del servizio civile Universale.

**OBBLIGHI RELATIVI ALLA GESTIONE ORDINARIA:** Partecipazione alle riunioni nonché agli incontri di programmazione, di tutoraggio e verifiche sull’andamento del progetto che si terranno nelle sedi principali dell’Ente. Compilazione giornaliera dei documenti di gestione ordinaria (registro presenze, diario di bordo, piano d’azione, schede di monitoraggio e test ecc.) caricamento delle informazioni sul sistema gestionale del servizio civile secondo i tempi indicati.

**SU RICHIESTA,** redazione di relazioni/report/articoli concernenti le attività svolte.

Disponibilità a trasferimenti in altre sedi, anche non accreditate, per gli incontri di formazione.

**OBBLIGHI RELATIVI AL PROGETTO:** Realizzazione delle attività previste dal progetto anche nei giorni festivi e prefestivi ed in orario serale, coerentemente con le necessità progettuali, fermo restando il mantenimento del lavoro sui giorni/settimana stabilita e dunque una diversa articolazione dell’orario settimanale in base a questi particolari eventi ai sensi del art. 7 del DM 14 gennaio 2019 Disposizioni concernente la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del servizio civile Universale.

Scelta dei giorni di ferie nei giorni di chiusura dell’ente da concordare in fase di colloquio: 5 giorni di permesso nel mese di agosto nei giorni del ferragosto e di ulteriori 5 giorni nel periodo natalizio tra natale e l’epifania secondo il calendario concordato in fase di avvio al servizio.

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Diploma di scuola secondaria di secondo grado. Tale requisito è necessario in quanto il progetto da realizzare, rivolgendosi a soggetti fragili della popolazione, richiede una buona base culturale fondata su conoscenze disciplinari e interdisciplinari (il sapere), abilità operative (il saper fare) e competenze che solo tale livello di studi garantisce. Si precisa che è prevista una riserva posti per giovani con minori opportunità per i quali il titolo richiesto è il diploma di scuola secondaria di primo grado.

#### **DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

Criteri autonomi approvati con decreto direttoriale n. 1026/2018 – prot. 0048063 /4.29.2.5 del 12/12/2018 e ss. mm. ii

Si rimanda all'abstract del sistema di selezione disponibile sul sito [www.gruppoawa.it](http://www.gruppoawa.it)

#### **CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

Eventuali crediti formativi riconosciuti: No

Eventuali tirocini riconosciuti: No

L'Agenzia Agorà ha stipulato specifici protocolli d'intesa con enti terzi per l'attestazione delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae. In particolare ha stipulato una convenzione per certificazione delle competenze, ai sensi del Decreto Legislativo 16 gennaio 2013 n. 13, con A.N.A.P.I.A. Nazionale, ente di formazione professionale accreditato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in base alla Legge 40/87 e dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, che ha prodotto anche un'autocertificazione ai sensi dell'Art. 47 D.P.R. 28/12/2000, N. 445, a seguito dell'affiancamento agli esperti dell'Agenzia Agorà, certificherà le competenze agli operatori volontari che svolgeranno la formazione (secondo quanto riportato dall'Art. 2 della suddetta convenzione), sia generale che specifica.

Per la formazione generale verranno certificate (ai sensi del Decreto Legislativo 16 gennaio 2013 n. 13):

-competenze di base nel riconoscimento del proprio ruolo e del ruolo degli altri all'interno dell'ente di riferimento  
-competenze nelle norme di comportamento che consentono alle persone di partecipare in modo efficace e costruttivo alla vita sociale e lavorativa, competenza delle attività da svolgere nell'ambito del progetto di Servizio Civile.

Enti attestanti le competenze:

Oltre ad A.N.A.P.I.A., la Pubblica Assistenza Mirabella Eclano ODV (associata ANPAS) rilascerà un attestato specifico a conclusione della Materia VII°: Corso di Primo Soccorso e BLS, ai sensi dell'Allegato 6B pubblicato in data 23 dicembre 2019 "Avviso agli enti per la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale per l'anno 2020", valido ai fini curriculari e universalmente riconosciuto così come indicato nel protocollo d'intesa allegato al progetto.

#### **FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La Formazione Generale si svolgerà presso una delle seguenti sedi:

- Aula Formativa dell'Agenzia Agorà, sita in via L. D'Amato, 5, Campobasso e in via Muricchio;
- Aula Formativa del Comune di Campolieto sita in Via Olmo San Bernardino, Campolieto (CB);
- Aula Formativa del Comune di Gambatesa sita in Via Nazionale Sannitica, 49/A Gambatesa (CB);
- Aula Formativa del Comune di Petrella Tifernina sita in Corso Vittorio Emanuele, 37 Petrella Tifernina (CB);
- Aula Formativa del Comune di Ripalimosani sita in Via Marconi, 4 Ripalimosani (CB);
- Aula Formativa dell'Associazione San Giorgio Martire sita in Via Cavour, 48 Petrella Tifernina (CB);
- Aula Formativa del Giornale Telematico – Un Mondo di Italiani sito Piazza Giovanni Paolo II - Terrelonghe - Primo piano interno 1, snc – Bojano e via F. Cavadini, 8 Piano Terra interno D) Bojano (Campobasso);
- Aula Formativa dell'Agenzia Agorà sita via Pasquale Greco, 6 Avellino (AV);

Durata della formazione generale: 45 ore.

#### **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La Formazione Specifica si svolgerà presso una delle seguenti sedi:

- Aula Formativa dell'Agenzia Agorà, sita in via L. D'Amato, 5, Campobasso e in via Muricchio;
- Aula Formativa del Comune di Campolieto sita in Via Olmo San Bernardino, Campolieto (CB);
- Aula Formativa del Comune di Gambatesa sita in Via Nazionale Sannitica, 49/A Gambatesa (CB);
- Aula Formativa del Comune di Petrella Tifernina sita in Corso Vittorio Emanuele, 37 Petrella Tifernina (CB);
- Aula Formativa del Comune di Ripalimosani sita in Via Marconi, 4 Ripalimosani (CB);

- Aula Formativa dell'Associazione San Giorgio Martire sita in Via Cavour, 48 Petrella Tifernina (CB);
- Aula Formativa del Giornale Telematico – Un Mondo di Italiani sito Piazza Giovanni Paolo II - Terrelonghe - Primo piano interno 1, snc – Bojano e via F. Cavadini, 8 Piano Terra interno D) Bojano (Campobasso);
- Aula Formativa dell'Agencia Agorà sita via Pasquale Greco, 6 Avellino (AV);

Durata della formazione generale: 75 ore.

### **Materia I°: Iniziamo bene!**

**Contenuti didattici:** I Moduli di questa Unità didattica forniranno ai volontari le nozioni teorico-pratiche di base relative al loro ingresso in servizio. I giovani verranno orientati alle loro attività attraverso la conoscenza degli Enti in cui andranno a operare, delle figure di riferimento, dei destinatari degli interventi, degli obiettivi da raggiungere in relazione alle singole attività del proprio progetto, delle modalità organizzative relative alla loro gestione (vademecum di avvio al servizio, piano operativo, registro di presenze, diario di bordo...). Verranno inoltre informati sui rischi connessi all'impiego nei progetti di servizio civile in particolare verranno approfonditi i seguenti argomenti: legislazione, rischi possibili, comportamenti di prevenzione. Tale Unità didattica, per il suo elevato contenuto di guida al servizio, sarà propedeutica a tutte le altre e verrà svolta nei primi giorni di avvio al servizio.

**Competenza attestata discendente dalle attività:** Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare  
**Ore totali:** 10

**Formatore:** Capobianco Denise

**Modulo 1:** Iniziamo a conoscerci: orientamento verso gli Enti e le loro operatività

**Ore di insegnamento:** 5 ore Lezione frontale

**Modulo 2:** Ruolo, strumenti operativi e metodologia di gestione e attività del progetto

**Ore di insegnamento:** 5 ore Lezione frontale

### **Materia II°: Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale**

**Contenuti didattici:** I Moduli di questa Unità didattica forniranno agli operatori volontari le informazioni sui rischi connessi all'impiego nei progetti di servizio civile. In particolare verranno approfonditi i seguenti argomenti: legislazione, rischi possibili, comportamenti di prevenzione. Tale Unità didattica, per il suo elevato contenuto di guida al servizio, verrà svolta nei primi giorni di avvio al servizio.

**Competenza attestata discendente dalle attività:** Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare  
**Ore totali:** 5

**Formatore:** De Padova Pasquale Leonardo

**Modulo 1:** L'operatore volontario informato: percorso formativo sulla "Sicurezza nei luoghi di lavoro" ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.Lgs. 81/08 e ss.mm.ii. – Rischio Medio – Parte Generale

**Ore di insegnamento:** 2 ore Lezione frontale

**Modulo 2:** L'operatore volontario informato: percorso formativo sulla "Sicurezza nei luoghi di lavoro" ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.Lgs. 81/08 e ss.mm.ii. – Rischio Medio – Parte Specifica

**Ore di insegnamento:** 2 ore Lezione frontale; 1 ora Dinamiche non formali (verifica finale sulle conoscenze acquisite nei moduli della Sicurezza nei luoghi di lavoro)

### **Materia III°: La comunicazione efficace**

**Contenuti didattici:** La materia di questa Unità didattica evidenzierà inizialmente le principali regole della comunicazione per permettere all'operatore volontario di acquisire le nozioni base per una corretta comunicazione.

Verranno in seguito diffuse le tecniche della comunicazione verbale, utili a elaborare messaggi informativi, e della comunicazione non verbale, le modalità per favorire l'interazione, la negoziazione e la relazione d'aiuto, sviluppando, inoltre, occasioni d'introspezione e autoanalisi. L'obiettivo finale è quello di consentire agli operatori volontari l'acquisizione di quelle conoscenze necessarie a saper ascoltare e a poter comunicare in maniera efficace nei confronti dei destinatari degli interventi e delle figure di riferimento di servizio civile. Si darà inoltre importanza alle tecniche di comunicazioni utili per diffondere al meglio quanto appreso.

**Attività: Trasversale a tutte le attività.** La materia ed i relativi moduli sono trasversali a tutte le attività previste dal progetto in quanto nei servizi sociali, che richiedono il contatto con l'utenza, è fondamentale acquisire e poi utilizzare nel lavoro quotidiano strategie volte ad una comunicazione efficace.

**Competenza attestata discendente dalle attività:** Competenza alfabetica funzionale

**Ore totali:** 5

**Formatore:** Cappussi Palmina

**Modulo 1:** I cinque assiomi della comunicazione

**Ore di insegnamento:** 2 ore Lezione frontale; 1 ora Dinamiche non formali

**Modulo 2:** Comunicazione verbale, non verbale e paraverbale

**Ore di insegnamento:** 1 ora Lezione frontale; 1 ora Dinamiche non formali

### **Materia IV°: L'utilità della ricerca sociale**

**Contenuti didattici:** I moduli trattati in questa Unità didattica consentiranno agli operatori volontari di acquisire quelle nozioni di base relative all'utilizzo degli strumenti, delle metodologie e delle tecniche di base di ricerca sociale, quali: analisi, interviste, questionari e mappature dei bisogni relative all'universo in questione. Verrà

mostrato attraverso un'esercitazione pratica come ottenere dalla ricerca in internet dati utili al fine di condurre una buona ricerca che permettere la successiva formulazione di una teoria.

**Attività: Sportello Informativo Sociale**

La materia ed i relativi moduli sono d'obbligo per poter gestire efficacemente le attività connesse allo sportello informativo, in quanto realizzare una mappatura dei servizi e conoscere le risorse presenti sul territorio, necessitano di una buona conoscenza dei principali motori di ricerca e siti istituzionali che si occupano di servizi alla persona nonché di una buona conoscenza dei principali pacchetti volti all'archiviazione dei dati.

**Competenza attestata discendente dalle attività:** Competenza digitale.

**Ore totali:** 5

**Formatore:** Colagiovanni Larissa

**Modulo 1:** Metodologie e tecniche

**Ore di insegnamento:** 1 ora Lezione frontale

**Modulo 2:** La ricerca dei dati in rete e modalità di archiviazione

**Ore di insegnamento:** 1 ora Lezione frontale; 1 ora Dinamiche non formali (esercitazione pratica)

**Modulo 3:** Dal disegno della ricerca alla formulazione di una teoria

**Ore di insegnamento:** 1 ora Lezione frontale; 1 ora Dinamiche non formali (esercitazione pratica)

**Materia V°: Le diverse categorie sociali**

**Contenuti didattici:** I moduli trattati in questa Unità didattica permetteranno agli operatori volontari di comprendere al meglio cosa significa avere contatto con le diverse categorie sociali e che la diversità può essere considerata come risorsa e non come ostacolo della società.

**Attività: Assistenza domiciliare**

La materia e i moduli relativi sono d'obbligo per poter approfondire e per poter conoscere le peculiarità dell'utenza da raggiungere con il seguente progetto. Si approfondiranno in particolare le caratteristiche dell'età adulta e senile, con dei focus sulle debolezza e sulle difficoltà di tali periodi della vita.

**Competenza attestata discendente dalle attività:** Competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturale.

**Ore totali:** 10

**Formatore:** Fagnano Annarita

**Modulo 1:** Educazione alla diversità

**Ore di insegnamento:** 3 ore Lezione frontale; 2 ore Dinamiche non formali

**Modulo 2:** L'utente visto come risorsa sociale

**Ore di insegnamento:** 3 ore Lezione frontale; 2 ore Dinamiche non formali

**Materia VI°: Contro le difficoltà!**

**Contenuti didattici:** I moduli trattati in questa Unità didattica permetterà agli operatori volontari di conoscere in modo teorico e pratico il Welfare State. Attraverso i vari moduli gli operatori volontari saranno preparati sulla normativa sociale e socio-sanitaria di riferimento, sulla rete territoriale dei servizi sociali esistenti, e sul funzionamento delle prestazioni sociali oggetto delle loro attività in servizio.

**Attività: Animazione e Socializzazione**

La materia ed i relativi moduli sono fondamentali per conoscere il programma di interventi di socio-assistenziale, in quanto solo conoscendo gli interventi attivi sul territorio è possibile indirizzare gli adulti e gli anziani in difficoltà e le loro famiglie. Inoltre è importante anche nel rapporto tra utenti e operatori volontari perché insegna agli operatori volontari come approcciarsi verso le diverse problematiche degli adulti e gli anziani in condizione di disagio.

**Competenza attestata discendente dalle attività:** Competenza in materia di cittadinanza.

**Ore totali:** 15

**Formatore:** Polisena Eliza

**Modulo 1:** Il welfare state

**Ore di insegnamento:** 5 ore Lezione frontale

**Modulo 2:** Il contesto territoriale e la rete locale dei servizi sociali

**Ore di insegnamento:** 5 ore Lezione frontale

**Modulo 3:** Le prestazioni sociali

**Ore di insegnamento:** 5 ore Lezione frontale

**Materia VII°: Corso di Primo Soccorso e BLS**

**Contenuti didattici:** Il corso si pone l'obiettivo di formare gli operatori volontari in Servizio Civile in modo che sappiano fronteggiare una situazione di primo soccorso, attivare il sistema di emergenza territoriale e iniziare le manovre di rianimazione cardiopolmonare di base.

**Attività: Trasversale a tutte le attività.** La materia ed i relativi moduli sono trasversali a tutte le attività previste dal progetto.

**Competenza attestata discendente dalle attività:** Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare.

**Ore totali:** 25

**Formatori:** Falcone Antonio e Iamartino Domenico

**Lezione 1:** Sistema respiratorio e cardiocircolatorio - Altre condizioni particolari

**Ore di insegnamento:** 6 ore Dinamiche non formali

**Lezione 2:** Elementi di base di tossicologia generale e speciale - Tossicodipendenze

**Ore di insegnamento:** 4 ore Dinamiche non formali

**Lezione 3:** Elementi di nozioni di base delle emorragie - Ferite e traumatismi - Traumi del torace e dell'addome - ustione lesioni da basse e alte temperature.

**Ore di insegnamento:** 3 ore Dinamiche non formali

**Lezione 4:** BLS (Basic Life Support) elementi di base - Procedure e manovre - Posizione laterale di sicurezza

**Ore di insegnamento:** 1 ora Lezione frontale; 5 ore Dinamiche non formali (esercitazione pratica)

**Lezione pratica**

**Ore di insegnamento:** 6 ore Dinamiche non formali (4 ore esercitazione pratica; 2 ore verifica finale)

#### **TITOLO DEL PROGRAMMA CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

I COLORI SOLIDALI DEL MOLISE

#### **OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE**

a) Porre fine ad ogni povertà nel mondo (Obiettivo 1);

d) fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti (Obiettivo 4);

g) rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili (Obiettivo 11).

#### **AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

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

#### **PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ**

→Numero posti previsti per giovani con minori opportunità: 2

→Tipologia di minore opportunità: Giovani con bassa scolarizzazione

→Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata: Autocertificazione ai sensi degli artt.46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000

→Attività degli operatori volontari con minori opportunità:

##### **AZIONE 1 - SPORTELLO INFORMATIVO SOCIALE**

-Facilitazione del disbrigo di pratiche amministrative concernenti misure di contrasto alla povertà (REI, Bonus Sociale, Assegni di disoccupazione, Carta acquisti);

-Divulgazione delle informazioni sull'offerta dei servizi e sulle procedure di accesso;

-Accompagnamento ed aiuto agli adulti e agli anziani in difficoltà nelle procedure di accesso ai servizi socio-sanitari, alle visite mediche ed alle realtà di animazione sociale e culturale presenti nel territorio;

-Informazione e orientamento sul sistema dei servizi e delle risorse territoriali;

-Consulenza e orientamento al lavoro e /o formazione professionale per persone in cerca di occupazione o con intenzione di intraprendere/ultimare un percorso formativo;

-Avvio e realizzazione di attività di compagnia telefonica zione di intraprendere/ultimare un percorso formativo;

-Avvio e realizzazione di attività di orientamento ed informazione alle richieste telefoniche degli utenti;

-Avvio e realizzazione di attività di compagnia telefonica;

-Consegna di certificati ed altra documentazione a domicilio;

-Supporto alla compilazione della modulistica di richiesta di erogazione di prestazioni esterne (enti profit, enti no profit).

##### **AZIONE 2 - ASSISTENZA DOMICILIARE**

-Compagnia all'anziano o all'adulto in condizione di disagio durante il disbrigo di mansioni domestiche;

-Compagnia all'anziano o all'adulto durante la preparazione dei pasti;

-Aiuto nello svolgimento di pratiche amministrative e di accompagnamento presso gli uffici, le farmacie e il Medico di Medicina generale;

-Avvio e realizzazione di attività di sostegno per la fornitura o l'acquisto, su richiesta, di alimenti, farmaci, indumenti, biancheria e di generi diversi nonché di strumenti o tecnologie per favorire l'autonomia;

-Accompagnamento dell'anziano o dell'adulto presso familiari e vicini e presso luoghi di interesse socio-culturale, finalizzato a mantenere o ristabilire relazioni affettive e sociali.

##### **AZIONE 3 - ANIMAZIONE E SOCIALIZZAZIONE**

-Avvio e realizzazione di integrazione socio-culturali (lettura, sala TV, sala giochi di società e da tavolo, attività manuali, laboratori artistici, laboratori teatrali) modulati in base ai diversi bisogni;

-Avvio e realizzazione di attività di accompagnamento verso le diverse destinazioni e i momenti di socializzazione, presso feste a tema, serate danzanti, le ricorrenze varie e durante il periodo delle votazioni;

-Informazioni e orientamento a domicilio degli adulti e/o degli anziani impossibilitati a recarsi presso lo Sportello informativo sociale sul sistema dei servizi territoriali;  
-Avvio e realizzazione delle attività di compagnia personale;  
-Organizzazione di opportunità di socializzazione attraverso la costruzione di uno spazio "sociale" in cui implementare una rete relazionale significativa atta al contrasto dell'esclusione sociale causata da disagi economici;

→Ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali

### **Durata e Fasi**

L'Agorà ha delineato un percorso rivolto ai giovani con minori opportunità connesso a tutte le fasi di attuazione del progetto: dalla selezione, all'avvio e per tutto il periodo di durata pari a 12 mesi. Il percorso prevede:

- Attività di pre-accoglienza e accoglienza;
- Attività di valutazione;
- Ulteriori attività di monitoraggio oltre quelle previste da sistema accreditato;
- Orientamento di primo livello.

### **Attività di pre-accoglienza**

La selezione dei volontari con bassa scolarizzazione viene svolta dal selettore, il quale, si occupa di accertare la preparazione del candidato in merito al progetto per cui concorre, con il supporto di una psicologa che si occupa esclusivamente dell'analisi della biografia del giovane e delle domande relative alla motivazione che spingono il ragazzo a partecipare alla selezione, alla valutazione della idoneità. Lo svolgimento del colloquio viene riportato nella scheda di valutazione del sistema di selezione, la quale per le minori opportunità prevede oltre alla sezione redatta dal selettore relativa alla preparazione del candidato, una sezione ad appannaggio della psicologa contenente i seguenti aspetti:

1. condivisione da parte del candidato degli obiettivi perseguiti dal progetto previsti per i giovani con minori opportunità;
2. idoneità del candidato a svolgere le mansioni del progetto previste per i giovani con minori opportunità;
3. motivazioni generali del candidato per la prestazione del servizio civile volontario e conoscenza dello stesso.
4. particolari doti e abilità umane possedute dal candidato.

### **Attività di accoglienza**

L'operatore volontario idoneo e selezionato viene affiancato sin dall'avvio al servizio da diverse risorse umane, le quali, sono coinvolte in tutte le fasi del progetto al fine di garantire ai giovani con minori opportunità un percorso di servizio civile sereno e qualificante che si concretizzi con attività collettive e individuale. Pertanto, già nella fase di accoglienza, il giovane con bassa scolarizzazione conosce tutte le figure coinvolte che lo accompagneranno nell'intero percorso di servizio civile universale fino all'uscita dallo stesso: dall'Operatore Locale di Progetto che lo accompagnerà nella realizzazione delle attività progettuali, all'Assistente Sociale o/e l'Educatore Professionale che invece sosterranno le dinamiche comportamentali dello stesso, al Tutor che sarà la figura professionale adibita all'orientamento di primo livello.

L'assistente sociale e/o l'educatore professionale, in collaborazione con l'operatore locale di progetto e con lo staff di progetto, definiscono la strada da percorrere più idonea per l'assegnazione di ciascun volontario alle attività dedicate. Tale percorso inizia dallo studio e dall'analisi partecipata da parte di tutti gli attori coinvolti, degli obiettivi del progetto, del complesso delle attività e del ruolo previsto per gli operatori volontari con minori opportunità.

### **Attività di valutazione**

Assegnata l'attività all'operatore volontario, si passa alla pianificazione dell'intervento, all'esperienza guidata delle attività di progetto e alla valutazione del percorso: in particolar modo l'OLP e lo staff di progetto affiancano il giovane durante i primi giorni di attività, lo monitorano, lo formano, gli creano e spiegano delle routine di attività da svolgere, acquisendo verbalmente e con l'osservazione i feedback sulla riuscita dell'intervento. L'affiancamento giornaliero iniziale, con l'avanzamento delle attività, diviene settimanale e poi quindicinale.

Per l'attuazione delle attività previste per i giovani con minori opportunità accanto alla figura dell'Operatore Locale di Progetto, viene aggiunto il supporto professionale di un Educatore Professionale e/o di un Assistente Sociale. Le figure coinvolte, svolgono in sinergia funzioni di accompagnamento e supporto costante nel corso dell'anno di servizio civile, come spiegato nella sezione che segue. Inoltre, ai fini di una valutazione completa, a partire dal quarto mese di servizio l'assistente sociale e/o l'educatore propone al giovane l'utilizzo di una scheda di autovalutazione in cui annotare i propri progressi, in cui oggettivare la propria esperienza, il proprio vissuto e guardarlo come altro da sé.

### **Attività di monitoraggio**

Lo stato di avanzamento, i progressi e l'andamento delle attività svolte dall'operatore volontario con minori opportunità, vengono annotate su una scheda di osservazione all'uopo predisposta, che consente per l'appunto di verificare e di monitorare i progressi nonché l'andamento dell'intervento. La scheda di osservazione sarà uno strumento condiviso dalle figure professionali impegnate e utilizzata all'occorrenza, ad esempio, sarà un valido supporto da utilizzare sia nei colloqui individuali svolti dalle risorse umane impiegate, che uno strumento di



monitoraggio ad appannaggio dell'assistente sociale e/o educatore professionale durante le riunioni di monitoraggio (4°-8°-12° mese).

### **Orientamento di primo livello**

In uscita dal servizio civile, ovvero dal nono mese di progetto è previsto dopo una prima fase informativa di accoglienza, l'orientamento vero e proprio da parte delle figure professionali adibite a tale compito. Lo stesso viene realizzato in maniera personalizzata per ogni giovane volontario con minori opportunità, previo primo colloquio individuale con il tutor, il quale unitamente al colloquio, prende visione della cartellina dell'operatore volontario contenente il percorso di servizio civile vissuto dal giovane in relazione alla sua biografia e alle aspettative future. Il tutor in questo modo sarà in grado di capire le sue esigenze, bisogni e necessità. Al termine dell'analisi completa (colloquio e presa visione della cartellina dell'operatore volontario), il tutor individuerà un percorso di inserimento personalizzato che dovrà essere coerente con le caratteristiche personali, formative e professionali (profiling) del giovane. Grazie allo stesso gli verrà consigliato, quindi, il percorso più adatto che può consistere nel proseguimento degli studi, nello svolgimento di un tirocinio, in una esperienza lavorativa o nell'avvio di un'attività in proprio.

Pertanto il colloquio in questa fase si pone come lo strumento a supporto del Tutor : atto ad analizzare l'intero percorso del giovane in servizio civile insieme allo stesso, agendo e lavorando sulla coscientizzazione dei punti di forza e di debolezza emersi e l'eventuale crescita, delle competenze e delle abilità emerse ed acquisite durante l'anno di servizio civile spendibili nel mondo lavorativo, formativo ma anche sociale, al fine di proiettare questi aspetti in obiettivi futuri lavorativi, formativi e sociali, il tutto si concretizza in un intervento di orientamento in uscita. Per tale motivo negli ultimi tre mesi del progetto, qualora si ritenga necessario, il Tutor può predisporre diversi colloqui individuali con il giovane, al fine di realizzare tutte le attività dell'orientamento di I livello quali:

- Compilazione di una scheda anagrafica contenente i dati anagrafici, la formazione scolastica, eventuali percorsi formativi ed esperienze lavorative compreso il percorso di servizio civile;
- Informazione orientativa sul mercato del lavoro in ambito locale, nell'area geografica d'interesse, sui settori trainanti, sulle professioni e sui titoli di studio più richiesti;
- Analisi del profilo e valutazione del tipo di bisogno (profiling) sulla base di variabili quali: il genere, l'età, il titolo di studio posseduto, la cittadinanza, la condizione (status) lavorativa dell'anno precedente, il tipo di nucleo familiare, la Regione e la Provincia di residenza, etc.;
- Individuazione del percorso più idoneo in relazione alle caratteristiche socio-professionali rilevate e alle opportunità offerte dal territorio;
- Raffronto con il servizio per l'Impiego e registrazione delle misure e dei servizi individuati e progettati durante il colloquio e /o eventuale rinvio ad altri uffici per servizi o misure specifiche assistenza tecnica e operativa per aiutarti a sviluppare competenze utili alla ricerca attiva del lavoro (ad esempio parlare in pubblico, sostenere un colloquio individuale, invio del curriculum, etc.

### **Risorsa strumentale utilizzate per le attività:**

- Scheda di valutazione (scheda per la selezione degli operatori volontari con le modifiche riportate in rosso per la selezione dei giovani con minori opportunità);
- Documenti di gestione ordinaria (foglio presenze, diario di bordo e piano di azione modificati per i giovani con minori opportunità con un dettaglio esplicativo delle sole attività di loro competenza);
- Registro presenze (attestante la presenza alle attività erogate per i giovani con minori opportunità opportunamente firmato dalle figure professionali incaricate);
- Scheda anagrafica (biografia dell'operatore volontario con particolare riferimento ai dati utili ai fini di un orientamento di primo livello);
- Scheda di osservazione dell'andamento delle attività (strumento condiviso tra le risorse umane impiegate i quali, la aggiornano costantemente sui progressi del giovane volontario e l'andamento del percorso, ognuno per le proprie competenze);
- Scheda di autovalutazione (autoanalisi in relazione al percorso di servizio civile somministrata agli operatori volontari bimestralmente a partire dal terzo mese);
- Riunioni di monitoraggio (strumenti operativi di gruppo ad appannaggio dell'assistente sociale e/o educatore professionale che si svolgeranno al 4°-8°-12° mese di progetto)
- Colloqui individuali e/o di gruppo.