

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

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

Arcispedale Santa Maria Nuova Azienda Ospedaliera di Reggio Emilia

2) *Codice di accreditamento:*

NZ00614

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Albo Regionale della Regione Emilia Romagna

4

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) Titolo del progetto:

Cure leggere... Leggere cura!

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

Settore: Assistenza pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale – Cod. A 08

6) Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:

Il progetto “Cure leggere... Leggere cura!” opererà nell’ambito della principale struttura ospedaliera della Provincia di Reggio Emilia (circa 510.000 abitanti al 31/12/2007). Nell’anno 2007 sono state dimesse dalla struttura ospedaliera complessivamente 47.836 persone, il 13% delle quali affette da patologie oncologiche (6.247 dimissioni con diagnosi principale di tumore, benigno o maligno).

La Biblioteca Medica Centro di Documentazione per il Governo Clinico delle Aziende Sanitarie della Provincia di Reggio Emilia, operativa presso l’Ente, è specializzata in biomedicina ed è rivolta sia al personale sia ad utenti esterni interessati a frequentarla per motivi di studio e di ricerca. Nell’anno 2005 la Biblioteca Medica ha avviato un progetto, divenuto progetto aziendale, di “promozione della salute”, intesa, in senso lato, come benessere psico-fisico-sociale non legato semplicemente alla condizione di assenza di malattia. Per il perseguimento di tale obiettivo, sono state messe in atto iniziative volte sia all’umanizzazione dell’ambiente ospedaliero (un ambiente ospedaliero, nel quale i pazienti e i loro familiari possano usufruire di servizi culturali e di socializzazione, contribuisce al benessere psico-fisico dei pazienti), sia all’istituzione di un servizio di informazione, presso il quale pazienti e familiari possano ottenere informazioni di qualità sui temi della salute (l’accesso indiscriminato a risorse informative, quali ad esempio internet, non sempre garantisce la qualità e la scientificità dell’informazione ottenuta). In particolar modo, i problemi legati ad una scarsa umanizzazione dell’ambiente ospedaliero sono sentiti dalle persone costrette a passare un lungo tempo in ospedale, o per attività terapeutiche in regime di day hospital (di breve durata, ma regolari nel tempo, come ad esempio sedute di chemioterapia a cadenza settimanale o quindicinale), o perché ricoverate per periodi medio-lunghi. Nell’anno 2007, a fronte di una durata media dei ricoveri in degenza ordinaria pari a 5,88 giorni, i ricoveri nei reparti di medicina hanno raggiunto una degenza media quasi doppia (10,80 giorni), per arrivare ai 15,45 giorni di media per i ricoveri in lungodegenza. Le attività previste dal progetto sono, perciò, indirizzate principalmente ai pazienti affetti da patologie di tipo oncologico, cronico/degenerativo e, in generale, ai pazienti medio-lungodegenti e seguono iniziative realizzate da esperienze precedenti e indirizzate proprio a queste tipologie di pazienti.

Nel corso degli anni l’Ente ha messo in atto diverse iniziative sul fronte della promozione della salute, nello specifico:

- Anno 2003: per alcuni mesi l’Associazione Volontari Ospedalieri (AVO), in collaborazione con il sistema delle Biblioteche comunali istituisce un servizio di prestito libri e riviste per letture ricreative in uno solo dei reparti ospedalieri.
- Anno 2005: avvio del progetto aziendale “La Biblioteca per i Pazienti”. Tale progetto prevedeva l’istituzione di un Punto Informativo per pazienti e familiari, presso il quale fosse possibile ottenere informazioni di qualità sulla salute e prevedeva, inoltre, la realizzazione di servizi di svago, a cura dei volontari del Servizio Civile Nazionale dell’omonimo progetto “La Biblioteca per i Pazienti” (ottobre 2005/ottobre2006), indirizzati a pazienti ricoverati medio-lungodegenti o coinvolti in attività terapeutiche in regime di day hospital presso il day hospital oncologico. Su questo fronte sono stati realizzati servizi di prestito libri (in collaborazione con la *Biblioteca Panizzi* di Reggio Emilia, il cui apporto è stato fondamentale per la fornitura dello stock di libri destinato al prestito) e di lettura ad alta voce in alcuni reparti della struttura ospedaliera (2 reparti di medicina, lungodegenza, day hospital oncologico, pediatria).
- Ottobre 2006-novembre 2007: le attività di lettura ad alta voce e di prestito libri per pazienti, riunite sotto il nome “Cure leggere... Leggere cura!”, sono state portate avanti attraverso l’opera di personale dipendente della Biblioteca Medica e attraverso l’attività di volontariato di alcuni iscritti dell’*Associazione Vittorio Lodini per la ricerca in chirurgia ONLUS* e del Progetto Comunale *Baobab/Spazio giovani scritte*.
- Novembre 2007-novembre 2008: le attività ricreative per i pazienti sono continuate grazie all’attività dei volontari del Servizio Civile Nazionale del progetto “Cure leggere... Leggere cura! – La biblioteca entra in ospedale” e il contributo dei volontari dell’*Associazione Vittorio Lodini* e del Progetto *Baobab* precedentemente citati.

Fin dall’inizio sono stati individuati alcuni indicatori per il monitoraggio delle attività; in particolare, per le attività ricreative indirizzate agli utenti:

- numero di incontri di lettura ad alta voce realizzati;
- numero di utenti (pazienti, familiari e accompagnatori di pazienti) presenti agli incontri di lettura ad alta voce;
- numero di servizi di prestito libri;
- numero di prestiti effettuati.

Relativamente alle attività del Punto Informativo per Pazienti, sono stati costantemente monitorati:

- numero degli accessi al Punto Informativo;
- numero di documenti informativi per pazienti consegnati.

I risultati ottenuti dalle varie attività, sulla base dei precedenti indicatori, sono presentati in una tabella riassuntiva nel successivo box 7.

Inoltre si prevede di rilevare i seguenti indicatori:

- percentuale di valutazioni positive dell'esperienza da parte dei volontari attraverso l'attività di monitoraggio;
- percentuale di valutazioni positive rispetto alle conoscenze apprese dai volontari sul tema della comunicazione e della relazione con il paziente durante le attività nei reparti.

Si precisa che:

- l'Ente è l'unica azienda ospedaliera del Comune di Reggio Emilia (altre strutture ospedaliere sono dislocate sul territorio provinciale, alle dipendenze dell'Azienda Unità Sanitaria Locale);
- la Biblioteca Medica è il Centro di Documentazione per il Governo Clinico delle Aziende Sanitarie della Provincia di Reggio Emilia;
- non ci sono altri enti/associazioni/progetti che, insistendo sul medesimo contesto, realizzino le medesime attività previste dal presente progetto.

7) *Obiettivi del progetto:*

OBIETTIVI GENERALI

L'obiettivo principale dell'originario progetto "La Biblioteca per i Pazienti" e, a cascata, dei successivi progetti di Servizio Civile Nazionale (citati al precedente box 6) e del presente progetto, è quello che ormai da anni in campo internazionale viene indicato come "promozione della salute", intesa, in senso lato, come benessere psico-fisico-sociale non legato semplicemente alla condizione di assenza di malattia. Promuovere la salute significa mettere in atto iniziative che hanno due scopi principali:

- l'umanizzazione dell'ambiente ospedaliero, in quanto luogo di cura per eccellenza;
- l'offerta ai cittadini/pazienti della possibilità di partecipare in modo più marcato al controllo e al miglioramento del proprio stato di salute.

Questo progetto, quindi, si propone di perseguire:

- A) l'umanizzazione dell'ambiente ospedaliero attraverso l'offerta di concrete opportunità ricreative e momenti di socializzazione a pazienti degenti e/o coinvolti in attività di day hospital, nonché ai loro familiari e accompagnatori;
- B) l'informazione sanitaria di qualità al paziente come mezzo di partecipazione al controllo e al miglioramento del proprio stato di salute e come mezzo per l'acquisizione di maggior consapevolezza critica sui temi della salute;
- C) la promozione nei giovani e, di conseguenza, nella comunità, di un concetto di salute intesa non in senso meramente biologico, bensì psico-sociale;
- D) la diffusione di conoscenze specialistiche ai volontari.

OBIETTIVI SPECIFICI

Nello specifico, l'**obiettivo generale indicato con la lettera A** verrà perseguito attraverso il raggiungimento dei seguenti obiettivi specifici:

- A1) realizzazione di letture ad alta voce negli spazi di soggiorno di reparti di degenza /day hospital;
- A2) realizzazione di letture ad alta voce al letto dei pazienti che ne facciano richiesta;
- A3) servizio di prestito libri / audiolibri al letto dei pazienti ricoverati.

L'**obiettivo generale indicato alla lettera B** verrà perseguito attraverso il raggiungimento dei seguenti obiettivi specifici:

- B1) redazione, diffusione e implementazione di documentazione informativa sui temi della salute;
- B2) promozione delle attività del Punto Informativo per pazienti e familiari, presso il quale gli utenti possono ottenere informazioni di qualità sui temi della salute.

L'**obiettivo generale indicato alla lettera C** verrà perseguito attraverso il raggiungimento del seguente obiettivo specifico:

- C1) sensibilizzazione dei volontari e promozione di un percorso di crescita individuale, attraverso incontri di formazione specifica e attività nei reparti che permetteranno ai volontari stessi di entrare in contatto con diverse tipologie di pazienti e con i loro familiari, come valore e obiettivo dell'azione sociale.

L'**obiettivo generale indicato alla lettera D** verrà perseguito attraverso il raggiungimento del seguente obiettivo specifico:

- D1) promozione di strategie e tecniche comunicative e relazionali.

Nella tabella sottostante, agli obiettivi specifici sopra indicati vengono affiancati gli indicatori di valutazione, i risultati ottenuti dalle precedenti esperienze messe in atto dall'Ente (vedi box 6) e i risultati attesi per le attività previste:

OBIETTIVI SPECIFICI			RISULTATI OTTENUTI (su base annua)			RISULTATI ATTESI (su base annua)
N.	DESCRIZIONE	INDICATORI	PROG. SCN 2005/2006 [N. 5 volontari]	DIC. 2006 / OTT. 2007 [Solo volontari associazioni collaboranti]	PROG. SCN 2007/2008 [N. 3 volontari - con collaboraz. volontari associazioni] (dati agg. a settembre 2008)	
A1	Realizzazione di letture ad alta voce negli spazi di soggiorno di reparti di degenza / day hospital	Numero di incontri di lettura ad alta voce realizzati	75	15	59	70
		Numero di utenti presenti agli incontri di lettura	621	124	456	600
A2	Realizzazione di letture ad alta voce al letto dei pazienti che ne facciano richiesta	Numero di richieste effettuate dai pazienti	Servizio non previsto	Servizio non previsto	Servizio non previsto	30
A3	Servizio di prestito libri / audiolibri al letto dei pazienti ricoverati	Numero di visite ai reparti per l'attività di prestito	30 (in 6 mesi di attività)	29 (servizio svolto da dipendenti dell'Ente)	45	60
		Numero di prestiti effettuati	227 (in 6 mesi di attività)	182 (servizio svolto da dipendenti dell'Ente)	293	450
B1	Redazione, diffusione e implementazione documentazione informativa per pazienti	Numero documenti informativi per pazienti consegnati	Servizio non svolto	3500 schede informative per pazienti [attività non prevista per i volontari SCN]	5000 schede informative per pazienti [attività non prevista per i volontari SCN]	+ 15% rispetto al dato 2007/2008
B2	Promozione delle attività del Punto Informativo per pazienti e familiari	Numero accessi al Punto Informativo per pazienti e familiari	24 [Attività non prevista per i volontari SCN]	53 [Attività non prevista per i volontari SCN]	23 (dato aggiornato a settembre 2008) [attività non prevista per i volontari SCN]	+ 15% rispetto al dato 2007/2008
C1	Sensibilizzazione dei volontari e promozione di un percorso di crescita individuale, attraverso incontri di formazione specifica e attività nei reparti che permetteranno ai volontari stessi di entrare in contatto con diverse tipologie di pazienti e con i loro familiari, come valore e obiettivo dell'azione sociale.	percentuale di valutazioni positive dell'esperienza da parte dei volontari attraverso l'attività di monitoraggio	100 % di valutazioni positive	Dato non rilevabile vista l'assenza dei volontari SCN	100 % di valutazioni positive	100 % di valutazioni positive

D1	Promozione di strategie e tecniche comunicative e relazionali	percentuale di valutazioni positive rispetto alle conoscenze apprese dai volontari sul tema della comunicazione e della relazione con il paziente durante le attività nei reparti	100 % di valutazioni positive	Dato non rilevabile vista l'assenza dei volontari SCN	100 % di valutazioni positive	100 % di valutazioni positive
----	---	---	-------------------------------	---	-------------------------------	-------------------------------

Inoltre, obiettivi del progetto sono:

- E. promuovere il confronto e la condivisione delle proprie esperienze, sia pregresse, sia maturate in itinere, attraverso momenti di incontro, momenti di socializzazione dell'esperienza e delle attività, nonché attraverso i momenti di formazione generale e specifica in cui saranno coinvolti i volontari;
- F. promuovere la sensibilizzazione congiunta sulla Carta d'impegno etico e previsioni della L.R. 20/03 e sul servizio civile svolto sia in Italia che all'estero, con le dirette testimonianze dei giovani già impegnati nei progetti di servizio civile (vedi scheda attuazione protocollo d'intesa allegata);
- G. realizzare, con il Co.Pr.E.S.C. di Reggio Emilia, attività di promozione coordinata e congiunta del bando e di orientamento dei giovani alla scelta del progetto, coinvolgendo i giovani impegnati nei progetti di servizio civile, in qualità di testimoni, e i referenti degli enti coinvolti (vedi scheda attuazione protocollo d'intesa allegata).

Si precisa, inoltre, che l'attività di prestito libri prevede la collaborazione della *Biblioteca Panizzi* di Reggio Emilia (ente partner – vedi box 25) che metterà a disposizione i libri destinati all'attività di prestito, nonché l'aiuto di un bibliotecario nelle fasi di allestimento e periodica modifica (a cadenza trimestrale) dello stock di libri. Per la realizzazione delle attività di prestito libri e di lettura ad alta voce è prevista la collaborazione di volontari dell'*Associazione Vittorio Lodini per la ricerca in chirurgia ONLUS* e del Progetto Comunale *Baobab/Spazio giovani scritture* (enti partners – vedi box 25)

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

8.1 Piani di attuazione previsti per il raggiungimento degli obiettivi

Fase progettuale: costituzione di un gruppo di progettazione composto da 6 persone (5 dipendenti dell'Ente e 1 borsista), di cui: il Progettista, un ex volontario del Servizio Civile del progetto "La Biblioteca per i Pazienti" – 2005/2006, i due OLP del presente progetto e due collaboratori di settori amministrativi. L'obiettivo principale della fase progettuale è stato quello di ottimizzare l'utilizzo delle risorse umane in relazione alle varie attività previste, mantenendo sempre ben presente l'impegno dell'Ente sul fronte della promozione della salute e dell'umanizzazione dell'ambiente ospedaliero. Tali attività sono state programmate in modo da valorizzare sia il ruolo dei giovani in Servizio Civile sia il ruolo dell'Ente, in un'ottica di servizio alla comunità. Fondamentale per la determinazione degli obiettivi e per la definizione delle attività è stata l'analisi dei vari aspetti delle esperienze pregresse (vedi box 6), nonché l'esperienza diretta di un ex volontario del servizio civile.

Fase 0: comprende le attività propedeutiche allo svolgimento delle attività previste dal presente progetto, ovvero ciò che l'Ente fa prima dell'avvio in servizio dei volontari per garantire il corretto svolgimento delle attività programmate, nello specifico: OLP e personale dipendente si occuperanno di contattare i reparti di degenza / day hospital coinvolti nel progetto e terranno incontri con i responsabili dei reparti stessi per assicurare la continuità delle attività, per informarli delle modalità di inserimento dei volontari, nonché delle attività previste e della calendarizzazione delle stesse. L'Ente provvederà anche a garantire l'operatività delle risorse tecniche e strumentali destinate al progetto, nonché l'espletamento delle procedure amministrative interne per l'avvio dei volontari. Il personale dell'Ente si occuperà di mantenere i contatti con gli enti partner (*Biblioteca Panizzi*, *Associazione Vittorio Lodini*, Progetto Comunale *Baobab* – vedi box 25) per assicurare il corretto svolgimento delle attività previste (prestito libri e lettura ad alta voce) nelle quali sono rispettivamente coinvolti.

Fase 1: svolgimento di una parte di formazione specifica e primo approccio con la realtà ospedaliera, in particolare con i reparti già coinvolti nelle esperienze messe in atto negli anni precedenti (vedi box 6) [durata: 2 settimane] – *in relazione al raggiungimento di tutti gli obiettivi specifici di cui alle lettere A – B – C – D.*

Fase 2: affiancamento degli Operatori Locali di Progetto nella preparazione delle attività di lettura ad alta voce e di prestito libri/audiolibri [durata: 2 settimane] – *in relazione al raggiungimento degli obiettivi AI – A2 – A3 – D1.*

Fase 3: affiancamento degli Operatori Locali di Progetto nell'effettiva realizzazione delle attività di lettura ad alta voce

e di prestito libri/audiolibri, in collaborazione con il personale volontario dell'Associazione Vittorio Lodini e del Progetto Comunale Baobab / spazio giovani scritture [durata: 2 settimane] – in relazione al raggiungimento degli obiettivi A1 – A2 – A3 – C1 – D1.

Fase 4: svolgimento di una parte di formazione specifica e affiancamento degli OLP nelle attività di redazione, diffusione e implementazione di documentazione informativa per pazienti e di promozione delle attività del Punto Informativo per pazienti e familiari [durata: 2 settimane] – in relazione al raggiungimento degli obiettivi B1 – B2 – D1.

Fase 5: normalizzazione e standardizzazione delle attività sulla base degli accordi presi con il personale dei reparti coinvolti [durata: 4 settimane] – in relazione al raggiungimento degli obiettivi A1 – A2 – A3 – C1 – D1.

Fase 6: consolidamento, mantenimento ed eventuale correzione o miglioramento delle attività intraprese (sulla base dei dati ricavati dall'esperienza), nonché eventuale inserimento di nuove attività collegate a particolari occasioni e concordate con i volontari [durata: dalla tredicesima settimana a fine servizio] – in relazione al raggiungimento di tutti gli obiettivi specifici di cui alle lettere A – B – C – D.

I volontari saranno impegnati anche nelle attività di formazione generale prevista entro i primi cinque mesi di servizio – in relazione al raggiungimento degli obiettivi C1 ed E.

Trasversali a tutte le fasi (dalla 1 alla 6) saranno: il proseguimento della formazione specifica, il monitoraggio delle attività svolte dai volontari, così come previsto ai punti 21 e 43, nonché la realizzazione di incontri tra i volontari per la socializzazione delle esperienze – in relazione al raggiungimento di tutti gli obiettivi specifici.

Le fasi di attuazione di attività relative al raggiungimento degli obiettivi F e G, verranno definite in corso d'opera, in relazione a quanto pianificato dal Co.Pr.E.S.C.

Fase post: dopo la conclusione del progetto verranno valutati i risultati ottenuti in relazione agli obiettivi prefissati, nella prospettiva di una eventuale riprogettazione e della condivisione delle esperienze maturate con altri enti territoriali provinciali. Tale analisi verrà compiuta dal gruppo di progettazione, in collaborazione con rappresentanti del personale, dipendente e volontario, coinvolto nella realizzazione delle attività, nonché con i giovani del servizio civile.

8.2 Complesso delle attività previste per la realizzazione dei piani di attuazione.

OBIETTIVI SPECIFICI		ATTIVITÀ PREVISTE
N.	DESCRIZIONE	
A1	Realizzazione di letture ad alta voce negli spazi di soggiorno di reparti di degenza / day hospital	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione dei contatti con i reparti di degenza / day hospital. • Organizzazione di incontri di formazione specifica. • Calendarizzazione attività. • Scelta di testi per le letture ad alta voce. • Preparazione del materiale informativo sulla realizzazione dell'incontro di lettura: locandine, volantini, opuscoli contenenti i testi letti. • Preparazione degli spazi di soggiorno dei reparti in occasione degli incontri di lettura. • Lettura ad alta voce di testi letterari. • Momento di socializzazione post lettura tra volontari, pazienti, familiari e/o accompagnatori. • Monitoraggio quantitativo e qualitativo (ad es.: grado di soddisfazione degli utenti) dell'attività. • Aggiornamento sito web Biblioteca Medica (sezione dedicata alle attività ricreative per pazienti e familiari). • Tutoraggio delle attività svolte dai volontari nei reparti.
A2	Realizzazione di letture ad alta voce al letto dei pazienti che ne facciano richiesta	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione dei contatti con i reparti di degenza / day hospital. • Organizzazione di incontri di formazione specifica. • Calendarizzazione attività. • Scelta e preparazione dei testi da proporre ai pazienti per la lettura. • Preparazione del materiale informativo sulla realizzazione dell'incontro di lettura: locandine, volantini, opuscoli contenenti i testi letti. • Raccolta delle richieste effettuate dai pazienti per la realizzazione di letture ad alta voce. • Lettura ad alta voce di testi letterari al letto dei pazienti

		<p>che ne facciano richiesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Momento di socializzazione post lettura tra volontari, pazienti, familiari e/o accompagnatori. • Monitoraggio quantitativo e qualitativo (ad es.: grado di soddisfazione degli utenti) dell'attività. • Aggiornamento sito web Biblioteca Medica (sezione dedicata alle attività ricreative per pazienti e familiari). • Tutoraggio delle attività svolte dai volontari nei reparti.
A3	Servizio di prestito libri / audiolibri al letto dei pazienti ricoverati	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione dei contatti con i reparti di degenza / day hospital. • Organizzazione di incontri di formazione specifica. • Calendarizzazione attività. • Gestione dei rapporti con la <i>Biblioteca Panizzi</i> (scelta dei testi da destinare al prestito, con rinnovo di una parte dello stock a cadenza trimestrale). • Aggiornamento del catalogo libri cartaceo da sottoporre ai pazienti al momento della realizzazione del servizio di prestito. • Preparazione materiale informativo: locandine, volantini, segnalibri. • Gestione del servizio di prestito (consegna libri, gestione restituzioni, gestione catalogo elettronico). • Monitoraggio quantitativo e qualitativo (ad es.: grado di soddisfazione degli utenti) dell'attività. • Aggiornamento sito web Biblioteca Medica (sezione dedicata alle attività ricreative per pazienti e familiari). • Tutoraggio delle attività svolte dai volontari nei reparti.
B1	Redazione, diffusione e implementazione documentazione informativa per pazienti	<ul style="list-style-type: none"> • Attività di front-office e back-office presso il Punto Informativo per pazienti e familiari (sportello presso il quale è possibile reperire informazioni di qualità sulla salute). • Elaborazione di materiale informativo di qualità per pazienti e familiari su diversi temi e argomenti inerenti la salute. • Organizzazione di incontri di formazione specifica. • Confezionamento, elaborazione grafica, stampa e diffusione di materiale informativo per pazienti. • Monitoraggio della produzione di materiale informativo. • Tutoraggio delle attività svolte dai volontari nei reparti.
B2	Promozione delle attività del Punto Informativo per pazienti e familiari	<ul style="list-style-type: none"> • Confezionamento, elaborazione grafica, stampa e diffusione all'interno della struttura ospedaliera di materiale illustrativo sul Punto Informativo per pazienti e familiari. • Aggiornamento sito web Biblioteca Medica (sezione dedicata alle attività del Punto Informativo) • Promozione delle attività del Punto Informativo per pazienti e familiari presso gli utenti che partecipano alle iniziative di lettura da alta voce e di prestito libri. • Tutoraggio delle attività svolte dai volontari nei reparti.
C1	Sensibilizzazione dei volontari e promozione di un percorso di crescita individuale, attraverso incontri di formazione specifica e attività nei reparti che permetteranno ai volontari stessi di entrare in contatto con diverse tipologie di pazienti e con i loro familiari, come valore e obiettivo dell'azione sociale.	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione di incontri di formazione generale e specifica. • Colloqui individuali e di gruppo tra gli OLP e i volontari. • Tutoraggio delle attività svolte dai volontari nei reparti. • Monitoraggio delle valutazioni dei volontari rispetto all'esperienza vissuta.
D1	Promozione di strategie e tecniche comunicative e relazionali.	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione di incontri di formazione specifica. • Valutazione delle competenze acquisite. • Tutoraggio delle attività svolte dai volontari nei reparti.
E	Promuovere il confronto e la condivisione delle proprie esperienze, sia pregresse, sia maturate in itinere, attraverso i momenti di formazione generale e specifica in cui	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione di incontri di formazione generale e specifica. • Colloqui individuali e di gruppo tra gli OLP e i volontari.

	saranno coinvolti i volontari.	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione di incontri di socializzazione dell'esperienza tra i volontari.
F	Promuovere la sensibilizzazione congiunta sulla Carta d'impegno etico e previsioni della L.R. 20/03 e sul servizio civile svolto sia in Italia che all'estero, con le dirette testimonianze dei giovani già impegnati nei progetti di servizio civile (vedi scheda attuazione protocollo d'intesa allegata)	<ul style="list-style-type: none"> • Svolgimento di attività di sensibilizzazione e promozione coordinata e congiunta del servizio civile come da Scheda di Attuazione del Protocollo d'Intesa con il Co.Pr.E.S.C. allegata, coinvolgendo i volontari già impegnati nei progetti di servizio civile.
G	Realizzare, con il Co.Pr.E.S.C. di Reggio Emilia, attività di promozione coordinata e congiunta del bando e di orientamento dei giovani alla scelta del progetto, coinvolgendo i giovani impegnati nei progetti di servizio civile, in qualità di testimoni, e i referenti degli enti coinvolti (vedi scheda attuazione protocollo d'intesa allegata).	<ul style="list-style-type: none"> • Pubblicizzazione del bando di Servizio Civile. • Attività di orientamento dei giovani alla scelta del progetto.

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

Le risorse umane necessarie per l'espletamento delle attività previste consistono in:

- personale dipendente dell'Ente: 20 persone, così suddivise:
 - personale dipendente presso la Biblioteca Medica: n. 4 persone
 - personale infermieristico dei reparti coinvolti: n. 2 persone per reparto (tot. 10 persone)
 - personale dipendente in qualità di formatore specifico: n. 1 persona
 - personale a contratto in qualità di esperto con compiti di formatore specifico: n. 2 persone
 - personale amministrativo: n. 3 persone
- personale dipendente dell'ente partner *Biblioteca Panizzi* in relazione alla composizione dello stock di libri destinati al servizio di prestito nei reparti: n. 1 persona
- personale volontario: n. 25 volontari per le attività di lettura ad alta voce e prestito libri (15 volontari *Associazione Vittorio Lodini per la ricerca in chirurgia*, n. 10 volontari Progetto Comunale *Baobab / Spazio giovani scritture*).

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

Per i volontari del Servizio Civile sono previste le seguenti attività, in relazione agli obiettivi specifici perseguiti:

OBIETTIVI SPECIFICI		ATTIVITÀ PREVISTE
N.	DESCRIZIONE	
A1	Realizzazione di letture ad alta voce negli spazi di soggiorno di reparti di degenza / day hospital	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione agli incontri di formazione specifica. • Collaborazione con il personale dipendente nella calendarizzazione delle attività. • Scelta di testi per le letture ad alta voce. • Collaborazione con il personale dipendente nella preparazione del materiale informativo sulla realizzazione dell'incontro di lettura: locandine, volantini, opuscoli contenenti i testi letti. • Preparazione degli spazi di soggiorno dei reparti in occasione degli incontri di lettura in collaborazione con i volontari dell'<i>Associazione Vittorio Lodini</i> e del Progetto <i>Baobab</i>. • Lettura ad alta voce di testi letterari in collaborazione con i volontari dell'<i>Associazione Vittorio Lodini</i> e del progetto <i>Baobab</i>. • Momento di socializzazione post lettura tra volontari, pazienti, familiari e/o accompagnatori. • Collaborazione con il personale dipendente nell'attività di monitoraggio quantitativo e qualitativo (ad es.: grado di soddisfazione degli utenti) dell'attività.
A2	Realizzazione di letture ad alta voce al letto dei pazienti che ne facciano richiesta	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione agli incontri di formazione specifica. • Collaborazione con il personale dipendente nella calendarizzazione delle attività.

		<ul style="list-style-type: none"> • Scelta e preparazione dei testi da proporre ai pazienti per la lettura. • Collaborazione con il personale dipendente nella preparazione del materiale informativo sulla realizzazione dell'incontro di lettura: locandine, volantini, opuscoli contenenti i testi letti. • Raccolta delle richieste effettuate dai pazienti per la realizzazione di letture ad alta voce. • Lettura ad alta voce di testi letterari al letto dei pazienti che ne facciano richiesta, in collaborazione con i volontari dell'<i>Associazione Vittorio Lodini</i> e del progetto <i>Baobab</i> • Momento di socializzazione post lettura tra volontari, pazienti, familiari e/o accompagnatori. • Collaborazione con il personale dipendente nell'attività di monitoraggio quantitativo e qualitativo (ad es.: grado di soddisfazione degli utenti) dell'attività.
A3	Servizio di prestito libri / audiolibri al letto dei pazienti ricoverati	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione agli incontri di formazione specifica. • Collaborazione con il personale dipendente nella calendarizzazione delle attività. • Collaborazione con il personale dipendente nell'aggiornamento del catalogo libri cartaceo da sottoporre ai pazienti al momento della realizzazione del servizio di prestito. • Collaborazione con il personale dipendente nella preparazione del materiale informativo: locandine, volantini, segnalibri. • Gestione del servizio di prestito (consegna libri, gestione restituzioni, gestione catalogo elettronico). • Collaborazione con il personale dipendente nell'attività di monitoraggio quantitativo e qualitativo (ad es.: grado di soddisfazione degli utenti) dell'attività.
B1	Redazione, diffusione e implementazione documentazione informativa per pazienti	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione agli incontri di formazione specifica. • Collaborazione con il personale dipendente nell'attività di elaborazione grafica, stampa e diffusione di materiale informativo per pazienti.
B2	Promozione delle attività del Punto Informativo per pazienti e familiari	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborazione con il personale dipendente nell'attività di promozione delle attività del Punto Informativo per pazienti e familiari presso gli utenti che partecipano alle iniziative di lettura ad alta voce e di prestito libri.
C1	Sensibilizzazione dei volontari e promozione di un percorso di crescita individuale, attraverso incontri di formazione specifica e attività nei reparti che permetteranno ai volontari stessi di entrare in contatto con diverse tipologie di pazienti e con i loro familiari, come valore e obiettivo dell'azione sociale.	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione agli incontri di formazione specifica. • Partecipazione a colloqui individuali e di gruppo tra gli OLP e i volontari. • Partecipazione al monitoraggio delle valutazioni rispetto all'esperienza vissuta.
D1	Promozione di strategie e tecniche comunicative e relazionali	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione agli incontri di formazione specifica.
E	Promuovere il confronto e la condivisione delle proprie esperienze, sia pregresse, sia maturate in itinere, attraverso i momenti di formazione generale e specifica in cui saranno coinvolti i volontari	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione agli incontri di formazione generale e specifica. • Partecipazione a colloqui individuali e di gruppo tra gli OLP e i volontari. • Partecipazione agli incontri di socializzazione dell'esperienza.
F	Promuovere la sensibilizzazione congiunta sulla Carta d'impegno etico e previsioni della L.R. 20/03 e sul servizio civile svolto sia in Italia che all'estero, con le dirette testimonianze dei giovani già impegnati nei progetti di servizio civile (vedi scheda attuazione protocollo d'intesa allegata)	<ul style="list-style-type: none"> • Svolgimento di attività di sensibilizzazione e promozione coordinata e congiunta del servizio civile come da Scheda di Attuazione del Protocollo d'Intesa con il Co.Pr.E.S.C. allegata, coinvolgendo i volontari già impegnati nei progetti di servizio civile.

G	Realizzare, con il Co.Pr.E.S.C. di Reggio Emilia, attività di promozione coordinata e congiunta del bando e di orientamento dei giovani alla scelta del progetto, coinvolgendo i giovani impegnati nei progetti di servizio civile, in qualità di testimoni, e i referenti degli enti coinvolti (vedi scheda attuazione protocollo d'intesa allegata).	<ul style="list-style-type: none"> • Pubblicizzazione del bando di Servizio Civile. • Collaborazione con il personale del Co.Pr.E.S.C. nell'attività di orientamento dei giovani alla scelta del progetto.
---	--	--

Si precisa che tutte le attività dei volontari, in un'ottica di valorizzazione e condivisione di capacità ed esperienze, nonché di sviluppo continuo del progetto, saranno organizzate in modo da prevedere la costante collaborazione tra i volontari stessi e l'elaborazione creativa del vissuto individuale, attraverso momenti di incontro, gruppi di riflessione e occasioni di socializzazione delle esperienze.

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:* 5

10) *Numero posti con vitto e alloggio:* 0

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:* 0

12) *Numero posti con solo vitto:* 5 Il vitto verrà erogato dalla mensa aziendale solo per il pranzo, in relazione alle attività svolte dai volontari sia nella fascia mattutina che pomeridiana.

13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:* 1400 ore annue, per un minimo di 12 ore settimanali

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

15) *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*
Il progetto è articolato su 6 giorni della settimana, dal lunedì al sabato, e implica, quindi, una flessibilità oraria dei volontari, che a turno presteranno servizio nella giornata del sabato.

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

16) Sede/i di attuazione del progetto ed Operatori Locali di Progetto:

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	Azienda Arcispedale S. Maria Nuova – Biblioteca Medica e Centro di Documentazione Provinciale – Complesso Rocca Saporiti	Reggio Emilia	Viale Murri n°9		5	Iori Rita		
						Cervi Elena		

17) Altre figure impiegate nel Progetto:

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	TUTOR			RESP. LOCALI ENTE ACC.		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											

18) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:*

Il progetto verrà pubblicato sul sito Internet dell'Ente e su altri siti internet maggiormente accessibili all'utenza (Comune di Reggio Emilia, Informa giovani, Sito dell'Università di Modena e Reggio Emilia).

Sarà inoltre, prevista la diffusione di una informativa riguardante il progetto ai Presidi degli istituti scolastici superiori e universitari di Reggio Emilia.

Si pubblicherà il progetto anche attraverso: le associazioni di volontariato e quelle di tutela dei pazienti della Provincia di Reggio Emilia, all'interno del nostro ospedale e degli ospedali provinciali nei luoghi ove l'accesso del pubblico è elevato.

Verranno previste, in collaborazione con il Co.Pr.E.S.C. di Reggio Emilia (come da Scheda di Attuazione del Protocollo d'Intesa allegata, di cui si riporta integralmente l'Allegato 1 "Piano di sensibilizzazione e promozione coordinata e congiunta del Co.Pr.E.S.C. di Reggio Emilia"):

Il gruppo di lavoro sulla sensibilizzazione e promozione del Servizio Civile Volontario coordinato dagli operatori Co.Pr.E.S.C., in modo coordinato e congiunto ha stabilito di organizzare per l'anno di SCV 2008 2009 i seguenti interventi di promozione e sensibilizzazione del SCV in Italia e all'Estero. Le attività riprendono e ampliano quanto fatto negli scorsi anni nelle scuole, nelle università, nei luoghi di aggregazione giovanile e nei momenti di festa delle singole realtà territoriali.

Questo calendario di attività va a completare gli interventi che ogni singolo ente realizzerà in proprio secondo un loro specifico programma.

Attività di sensibilizzazione:

- ***Nelle scuole superiori:*** *Dalla valutazione effettuata negli scorsi anni è risultato essere molto efficace il percorso di sensibilizzazione fatto nelle classi quinte superiori. Infatti dal monitoraggio esterno provinciale si è riscontrato un aumento del 13% dei ragazzi entrati in servizio nella fascia 18-19 anni. Sono stati molti, per i progetti 2008, i contatti, le domande e i giovani entrati in servizio della fascia dai 18 ai 20 anni. Il Co.Pr.E.S.C. offre alle scuole di tutta la provincia un percorso pensato per una durata di circa 90 minuti, che prevede l'approfondimento di una "cultura di attenzione verso l'altro", estendendosi poi alle concrete possibilità di servizio civile presenti sul territorio, la presentazione della carta etica, i valori dell'obiezione di coscienza e le tematiche collegate quali: difesa civile, nonviolenza, solidarietà, povertà, etc. Gli incontri sono tenuti dagli operatori del Co.Pr.E.S.C. o i propri formatori, affiancati quando possibile, da giovani in servizio quali testimoni diretti dell'esperienza.*
- ***Nelle università:*** *Inserire attività di sensibilizzazione nelle università reggiane fin ora è stato molto complesso ma abbiamo comunque raggiunto i giovani universitari nei punti più vicini alle facoltà con semplice volantaggio, scambio di informazioni e momenti di relax in cui scambiare due chiacchiere offrendo loro un caffè. Tutto questo viene riconfermato per l'anno 2008 2009 ma con l'obiettivo di inserirsi maggiormente nei percorsi già strutturati delle università proponendo i percorsi del SCV come tirocini formativi e cercando dei canali nuovi per contattare i professori per sensibilizzarli sull'argomento.*
- ***Sul territorio provinciale:*** *Le attività sul territorio provinciale vengono svolte in stretta collaborazione con quegli enti radicati sul territorio che offrono l'opportunità del Servizio Civile volontario, queste si concentrano maggiormente nel periodo febbraio – giugno e sono:*
 - *sagre di paese o feste in piazza;*
 - *mostre dalle tematiche legate al SCV;*
 - *luoghi di aggregazione giovanile quali: parrocchie, circoli, centri giovanili, etc.;*
 - *Notti Bianche.*

Sulla città di Reggio Emilia si parteciperà a quegli eventi organizzati di richiamo per la comunità quali:

- *Notte Bianca;*
- *Settimana organizzata dalla Scuola di Pace di Reggio Emilia: "eventi di PACE";*
- *Varie feste di circoscrizione.*

Promozione congiunta del bando e orientamento dei giovani alla scelta del progetto.

In concomitanza con la pubblicazione dei bandi di selezione si realizzeranno attività di promozione del bando e di orientamento dei giovani alla scelta del progetto.

Gli strumenti utilizzati per il raggiungimento degli obiettivi saranno:

- *sportello telefonico per orientamento e informazioni,*
- *promozione sui 4 giornali locali (Gazzetta di Reggio, Giornale di Reggio, L'Informazione e Resto del Carlino Reggio);*
- *promozione su 2 radio locali*
- *tabelle informative sugli autobus circolanti in città e provincia;*

- esposizione di uno striscione pubblicitario in centro storico per il periodo di apertura del bando;
- sito internet del coordinamento (www.serviziocivilevolontario.re.it) sul quale saranno pubblicati i progetti approvati in provincia e le informazioni sul servizio civile. Il progetto del nuovo sito ha introdotto la possibilità per gli enti aderenti di accedere direttamente ad un'area riservata all'interno della quale è possibile aggiornare la pagina dei progetti attivi. L'accesso diretto all'area ha permesso un aggiornamento tempestivo del sito in concomitanza con l'apertura del bando.
- Link dai principali portali provinciali rivolti ai giovani al sito internet del Co.Pr.E.S.C. e dai siti dei singoli enti aderenti.
- produzione di materiale cartaceo (locandine ,pieghevoli, manifesti). Il materiale prodotto potrà circolare tramite tre diversi canali di distribuzione:
 - i singoli enti potranno utilizzare il materiale nelle proprie campagne di promozione per dare informazioni di natura generale sul Servizio Civile Volontario;
 - in occasione di manifestazioni cittadine di particolare rilievo il materiale troverà collocazione per poter essere diffuso tra il pubblico;
 - sarà possibile, grazie ad una attiva partecipazione degli enti stessi, distribuire materiali e fornire informazioni presso la biblioteca municipale Panizzi ed all'interno di due facoltà della città (Scienze della Comunicazione e Scienze della Formazione Primaria).
- attività di ufficio stampa
Il coordinamento si servirà dell'attività di un addetto stampa per la gestione dei rapporti con i media locali e per la comunicazione tramite comunicati stampa.

Per la sensibilizzazione e la promozione del Servizio Civile, il Co.Pr.E.S.C. sottoscrive inoltre un accordo di collaborazione annuale con "Dar Voce", una associazione costituita nel 1994 e composta da organizzazioni di volontariato, espressione di diverse aree culturali ed ambiti di attività.

Il Centro di Servizio "Dar Voce" ha il fine di sostenere e qualificare l'attività di volontariato. In particolare:

- appronta strumenti ed iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato ed il rafforzamento di quelle esistenti;
- offre consulenza ed assistenza qualificata in ambito legale e amministrativo, consulenza alla progettazione, alla comunicazione e al fund e people raising; iniziative di formazione e qualificazione;
- informazioni, notizie, documentazioni e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale. contribuisce all'attuazione dei progetti promossi dalle organizzazioni di volontariato fornendo prestazioni o servizi.

Questo accordo dà la possibilità ai giovani che cercano un orientamento sulle varie possibilità provinciali di volontariato di ricevere informazioni sul Servizio Civile in Italia e all'estero.

Si prevede di utilizzare i volontari nell'attività di promozione e sensibilizzazione per un numero di ore complessivo superiore alle 21 ore.

19) *Eventuali autonomi criteri e modalità di selezione dei volontari:*

Criteri UNSC: si prevede di utilizzare il sistema approvato dal Direttore Generale del Servizio Civile con determinazione del 30 maggio 2002.

20) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di I^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

NO

21) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati del progetto:*

Si prevede di utilizzare il seguente sistema di valutazione e monitoraggio:

- rilevazione ex ante (attraverso gli indicatori individuati rispetto alle esperienze precedenti);
- rilevazioni in itinere attraverso:
 - indicatori individuati per la quantificazione delle attività previste [cadenza mensile];
 - indicatori individuati per il gradimento delle attività previste (questionari di valutazione delle attività indirizzati a pazienti, familiari dei pazienti e personale ospedaliero dei reparti nei quali operano i volontari [cadenza semestrale]);
- colloqui in itinere e colloquio finale con i volontari di confronto sull'esperienza di servizio civile vista nel suo complesso;
- rilevazione ex post finalizzata alla riprogettazione.

Per il monitoraggio del piano formativo e dei risultati ad esso connessi, si procederà come indicato al successivo punto 43.

L'Ente si impegna a rispettare la Scheda di Attuazione del Protocollo d'Intesa con il Co.Pr.E.S.C. di cui si riporta integralmente l'Allegato 3 "Piano sperimentale di monitoraggio e valutazione condiviso del Co.Pr.E.S.C. di Reggio Emilia":

Il Co.Pr.E.S.C. di Reggio Emilia, partendo dal lavoro del biennio 2007/2008 del gruppo sul monitoraggio composto esperti del monitoraggio degli enti che lo costituiscono, coordinerà, per l'anno 2008/2009, un programma sperimentale di accompagnamento provinciale finalizzato alla predisposizione di un sistema di monitoraggio interno e di valutazione del progetto. Questo programma rappresenta una cornice di possibilità all'interno delle quali ogni ente deve costruire un proprio percorso, considerando che si distinguono strumenti comuni a tutti gli enti e altri che sono opzionali.

Alla base dell'elaborazione di questo percorso si ha:

- il questionario di monitoraggio esterno somministrato a tutti i giovani in SCV negli ultimi due anni, i cui risultati sono stati rielaborati e confrontati al livello di Co.Pr.E.S.C. provinciale e internamente ad ogni ente;
- il documento prodotto a seguito del tavolo di lavoro dei referenti Co.Pr.E.S.C. redatto dalla Regione Emilia Romagna nel periodo di marzo-luglio 2008;
- la condivisione delle esperienze di monitoraggio interne dei singoli enti aderenti a Co.Pr.E.S.C. di prima, seconda, terza e quarta classe.

Obiettivi del programma:

- Sviluppo delle competenze specifiche degli enti in merito alla valutazione interna utili per la riprogettazione.
- Raccolta di elementi utili per il riconoscimento dei "prodotti sociali" del SCV nei suoi aspetti principali: giovani, ente e comunità.
- Raccolta di dati comuni a tutti gli enti per la definizione dell'indirizzo da dare alla programmazione delle attività del Co.Pr.E.S.C. provinciale (promozione, sensibilizzazione, formazione, etc.).

Ambiti di rilevazione del programma:

Seguendo quanto previsto dalle linee guida nazionali e dai criteri aggiuntivi regionali il piano di monitoraggio e valutazione interno che il Co.Pr.E.S.C. di Reggio Emilia verterà i seguenti elementi:

1. il giovane, rilevandone: l'esperienza formativa di crescita personale e professionale, il raggiungimento degli obiettivi dati dal progetto anche rispetto alle sue aspettative e alle informazioni che aveva ricevuto, il rapporto con tutte le persone dell'ente in cui presta servizio quali: altri volontari, operatori, OLP, Tutor, etc.
2. l'ente, rafforzando la collaborazione interna e il dialogo tra i diversi responsabili e referenti sia politici che tecnici su diversi livelli (RLEA, OLP, Tutor, Progettisti, Esperti del monitoraggio, selettori, Giovani in SCV, Formatori, eventuali Presidenti o direttori dell'Ente) con valutazioni periodiche del loro operato, incontri per discutere il lavoro dei giovani in SCV, attività utili per la progettazione dell'anno successivo, etc.
3. la comunità, nella valutazione di diversi "prodotti sociali" del Servizio Civile Volontario con restituzioni pubbliche al territorio.

Programma di lavoro condiviso in ambito Co.Pr.E.S.C.

Per meglio collaborare e coordinare il monitoraggio e la valutazione degli enti in ambito Co.Pr.E.S.C. si definiscono le seguenti tappe scandite nel corso dell'anno di servizio civile volontario:

- una prima fase precedente all'entrata in servizio dei giovani e entro i primi due mesi di servizio in cui stabilire gli obiettivi del monitoraggio, le tempistiche, i referenti da coinvolgere, gli elementi comuni da rilevare a livello provinciale per il successivo confronto dei risultati, la condivisione degli strumenti di monitoraggio interno del quale ogni ente è già dotato e lo studio di nuovi metodi; inoltre le modalità del Co.Pr.E.S.C. di restituzione delle valutazioni alla comunità e agli enti stessi al fine della ri-progettazione e valutazione interna che porteranno alla definizione del sistema di monitoraggio interno e di valutazione del progetto;
- una seconda fase dal 2° al 10° mese in cui il Co.Pr.E.S.C. interverrà con la supervisione e il coordinamento delle attività di monitoraggio attraverso incontri del gruppo di lavoro. Il Coordinamento raccoglierà, elaborerà e condividerà i risultati provinciali provenienti dal monitoraggio interno degli enti;
- una terza fase dal 11° al 12° mese di riconoscimento dei "prodotti sociali" del SCV tramite l'elaborazione dei dati raccolti, la riflessione sugli stessi, la redazione di un documento di sintesi per la restituzione agli enti e al territorio.

Programma di lavoro interno agli enti

Nel percorso coordinato e congiunto si individuano i seguenti oggetti delle rilevazioni per ogni diverso ambito

(giovani, ente, comunità). Questi elementi verranno raccolti indipendentemente dalle metodologie che ogni ente sceglierà e con tempistiche legate all'anno di SCV:

1) Oggetti di rilevazione sui giovani:

Entro i primi due mesi di servizio:

- dati del target dei giovani entrati in servizio (età, sesso, titolo di studio, provenienza...)
- percorso di avvicinamento al SCV (canali informativi quali internet radio o TV, passaparola, etc.)
- aspetti motivazionali (personali e professionali), le aspettative sul progetto

Dal 2° al 10° mese di servizio:

- inserimento del giovane nella sede del progetto andando anche a sondare il rapporto con gli altri ragazzi in SCV, lavoro di accompagnamento degli operatori all'interno della struttura
- formazione generale e specifica
- relazione con gli operatori dell'ente, con l'utenza e la comunità.

Dal 11° al 12° mese :

- ruolo e funzioni svolte rispetto alle aspettative iniziali
- valutazione finale e complessiva della relazione con gli operatori dell'ente, con l'utenza e la comunità.

2) Oggetti di rilevazione sull'ente (OLP, Tutor, RLEA, utenza, etc.)

Prima fase precedente all'entrata in servizio dei giovani e entro i primi due mesi di servizio:

- aspettative rispetto al progetto del ruolo dei volontari in SCV
- inserimento nelle attività e nella sede di attuazione (rapporto con utenti, altri volontari, operatori, etc.)

Seconda fase dal 2° al 10° mese per il monitoraggio dello stato di avanzamento del progetto e del lavoro del giovane in SCV:

- inserimento nelle attività
- livello di integrazione tra giovane in SCV e gli altri operatori (RLEA, Tutor, OLP, volontari, utenza, etc.)
- ruolo e funzione svolta dal volontario
- valore aggiunto e criticità nel rapporto del volontario e l'ente
- monitoraggio delle attività di formazione sia generale che specifica

Terza fase dal 11° al 12° mese e successivamente alla chiusura del progetto andrà ad analizzare complessivamente l'andamento del progetto con lo scopo di:

- revisionare la progettazione,
- apportare interventi migliorativi alla gestione dei volontari SCV in particolare all'inserimento, l'accompagnamento e il coinvolgimento nelle attività e nelle sede
- apportare interventi migliorativi alle attività di formazione sia generale che specifica
- riconoscere i "prodotti sociali" e condividerli in ambito Co.Pr.E.S.C.

3) Oggetti di rilevazione sulla comunità

Fase di redazione del progetto:

- analisi della situazione di partenza rispetto all'ambito di intervento del progetto
- risultati attesi del progetto in termini di ricaduta sulla comunità

Dal 11° al 12° mese e successivamente alla chiusura del progetto :

- rilevazione degli esiti e dei "prodotti sociali" del SCV
- restituzione all'ente e al territorio del risultato dell'analisi

Schema riassuntivo delle tappe fissate dal Co.Pr.E.S.C.:

Secondo livello Accompagnamento dei Co.Pr.E.S.C.	Primo livello Percorso sperimentale di monitoraggio e valutazione interno all'Ente	
	Incontri tra le diverse figure responsabili dell'Ente	Incontri tra il responsabile del monitoraggio e i volontari in servizio
	<u>Fase di redazione del progetto:</u> - analisi della situazione di partenza rispetto all'ambito di intervento del progetto - risultati attesi del progetto in termini di ricaduta sulla comunità	

<p><u>Fase precedente all'entrata in servizio dei giovani e entro i primi due mesi di servizio stabilendo:</u> obiettivi del monitoraggio, tempistiche, referenti, elementi comuni da rilevare, modalità di condivisione degli strumenti di monitoraggio interno, studio di nuovi metodi.</p> <p>Modalità di restituzione delle valutazioni alla comunità e agli enti stessi.</p>	<p><u>Prima dell'entrata in servizio dei volontari</u> Riunione dei referenti coinvolti nel SCV per un aggiornamento sugli aspetti formali e operativi del progetto in cui il giovane sarà inserito.</p>	<p><u>Entro i primi due mesi di servizio, monitoraggio:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - dati del target dei giovani - percorso di avvicinamento al SCV - aspetti motivazionali (personali e professionali) - le aspettative sul progetto
<p><u>Fase dal 2° al 10° mese:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Supervisione e coordinamento delle attività di monitoraggio attraverso incontri del gruppo di lavoro. - Raccolta, elaborazione e condivisione dei risultati provinciali provenienti dal monitoraggio interno degli enti. 	<p><u>Dal 2° al 10° mese:</u> monitoraggio dello stato di avanzamento del progetto e del lavoro del giovane in SCV</p>	<p><u>Dal 2° al 10° mese monitoraggio:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - inserimento del giovane nella sede del progetto, lavoro di accompagnamento degli operatori all'interno della struttura - formazione generale e specifica - relazione con gli operatori dell'ente, con l'utenza e la comunità.
<p><u>Fase dal 11° al 12° mese:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - riconoscimento dei "prodotti sociali" del SCV tramite l'elaborazione dei dati raccolti, la riflessione sugli stessi - redazione di un documento di sintesi per la restituzione agli enti e al territorio. 	<p><u>Dal 11° al 12° mese e successivamente alla chiusura del progetto:</u> analisi complessiva dell'andamento del progetto con lo scopo di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - revisionare la progettazione - apportare interventi migliorativi alla gestione dei volontari SCV - apportare interventi migliorativi alle attività di formazione sia generale che specifica - riconoscere i "prodotti sociali" del SCV e condividerli in ambito Co.Pr.E.S.C. 	<p><u>Dal 11° al 12° mese:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - monitoraggio del ruolo e funzioni svolte rispetto alle aspettative iniziali - valutazione finale e complessiva della relazione con gli operatori dell'ente, con l'utenza e la comunità.

Indicazioni metodologiche:

In una fase immediatamente successiva alla condivisione degli strumenti di monitoraggio e valutazione di cui gli enti sono già dotati, il gruppo di lavoro individuerà e studierà nuovi strumenti di monitoraggio e valutazione che gli enti stessi dovranno riadattare alla loro realtà.

I possibili strumenti di lavoro a disposizione attualmente sono:

Il questionario redatto con domande a risposta chiusa o aperta permette di confrontare facilmente i dati raccolti. Risulta maggiormente efficace se somministrato ad un numero consistente di giovani.

Le interviste non strutturate: colloquio semi-strutturato con il volontario con un elenco di temi di discussione preparato precedentemente da trattare con l'intervistato. Il colloquio ha grandi capacità di penetrazione, di approfondimento, flessibilità ed adesione alla soggettività del singolo operatore o utente e alla specificità del singolo caso.

In fase di rielaborazione dei dati occorrerà rendere confrontabili i dati raccolti in base agli obiettivi che il programma sperimentale del monitoraggio e valutazione Co.Pr.E.S.C. si è dato.

I gruppi focalizzati abitualmente chiamati focus group, prevedono l'intervento di gruppi omogenei per età, livello di studio ed esperienze. L'esperto del monitoraggio modererà la discussione su un tema prestabilito e creerà le condizioni per cui ogni partecipante possa esprimere liberamente la propria opinione. Il focus group ha l'obiettivo del miglioramento del livello qualitativo del singolo e del gruppo.

Questo programma sperimentale di accompagnamento provinciale finalizzato alla predisposizione di un sistema di monitoraggio interno e di valutazione del progetto verrà attuato da quegli enti che hanno avuto i loro progetti finanziati con il bando giovani 2008; mentre quegli enti che presentano progetti alla scadenza di ottobre 2008 e che non hanno attualmente dei progetti finanziati, si obbligano a partecipare agli incontri del gruppo di lavoro Co.Pr.E.S.C.

22) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^a classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

NO

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

Diploma di istruzione secondaria di 2° grado, capacità di ascolto e di relazione interpersonale, disponibilità al contatto con persone ospedalizzate, conoscenze informatiche di base (ambiente Windows) in relazione all'attività di prestito libri, ricerca di testi, monitoraggio delle attività e redazione di materiale informativo.

24) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

Si prevede l'impiego di risorse finanziarie aggiuntive per un importo pari a €7.500,00 da destinarsi sia all'acquisto di materiale tecnico necessario allo svolgimento del servizio (€250,00 per l'acquisto di 2 lettori portatili per l'ascolto di audiolibri, €250,00 per l'acquisto di audiolibri in formato CD e/o MP3), sia alla formazione specifica dei volontari (€7.000,00 per corsi di formazione tenuti da formatori esterni).

25) *Eventuali copromotori e partners del progetto con la specifica del ruolo concreto rivestito dagli stessi all'interno del progetto:*

Partners del progetto (vedi documentazione allegata):

- *Biblioteca Panizzi* di Reggio Emilia [C.F. 00145920351]: contribuisce al progetto fornendo lo stock di libri necessario al servizio di prestito, nonché la collaborazione di un proprio bibliotecario per la selezione dei suddetti libri;
- *Associazione Vittorio Lodini per la ricerca in chirurgia ONLUS*, di Reggio Emilia [C.F. 91075000355]: collabora alla realizzazione delle attività di lettura ad alta voce e prestito libri / audiolibri, attraverso l'opera a carattere volontario prestata da alcuni soci;
- *Progetto Baobab / spazio giovani scritture* del Comune di Reggio Emilia [C.F. 00145920351]: collabora alla realizzazione delle attività di lettura ad alta voce e prestito libri/audiolibri, attraverso l'opera a carattere volontario prestata da alcuni iscritti.
- *Co.Pr.E.S.C. di Reggio Emilia* [C.F. 91122080350]: l'ente, aderisce e partecipa alle attività e alle iniziative promosse dal Co.Pr.E.S.C. di Reggio Emilia come da Scheda di Attuazione del Protocollo di Intesa allegata. Nello specifico detto Protocollo prevede:
 - un piano di sensibilizzazione congiunta sul Servizio Civile, Carta Etica e previsioni della L.R. 20/2003 (Allegato 1 della Scheda di Attuazione del Protocollo d'Intesa);
 - promozione congiunta del bando e orientamento dei giovani alla scelta del progetto (Allegato 1 della Scheda di Attuazione del Protocollo d'Intesa)
 - attività coordinata e congiunta di formazione a favore dei giovani in servizio civile (Allegato 2 della Scheda di Attuazione del Protocollo d'Intesa);
 - attività coordinata e congiunta di formazione per gli operatori locali di progetto e le figure accreditate degli enti (Scheda di Attuazione del Protocollo d'Intesa);
 - un piano sperimentale di monitoraggio e valutazione condiviso (Allegato 3 della Scheda di Attuazione del Protocollo d'Intesa).

26) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:*

Le risorse tecniche impiegate sono:

- 3 Personal Computers (di cui 2 PC portatili [Asus notebook F3L series]), tutti con accesso alla rete LAN aziendale, accesso internet, accesso periferiche hardware di rete;
- 2 stampanti laser bianco-nero [Brother HL 5250 DN o equivalenti in caso di sostituzione]
- 1 periferica hardware multifunzione (fax, scanner, fotocopiatrice bianco-nero e colore, stampante bianco-nero e colore) [Konica C450 o equivalente in caso di sostituzione] per la redazione del materiale informativo, statistico,

promozionale e gestionale, inerente tutte le attività previste dal progetto.

- 1 automobile aziendale
- Idonei capi di abbigliamento in relazione alle mansioni specifiche (2 camici per ogni volontario)
- 2 telefoni con linea esterna
- 2 carrelli attrezzati a piccola biblioteca;
- 2 lettori CD e/o MP3 portatili per l'ascolto di audiolibri
- audiolibri (da un minimo di 2 ad un massimo di 20)
- Locali e postazioni della Biblioteca Medica

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

27) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

L'esperienza di servizio civile compiuta dai volontari potrà comportare il riconoscimento dei benefici in sede di partecipazione ai concorsi pubblici presso la Regione Emilia Romagna e gli Enti Locali secondo le previsioni di cui agli artt. 10 "Benefici e riconoscimenti" e 11 "Benefici e riconoscimenti da parte degli Enti Locali" della Legge Regionale 20/2003, BUR n. 156 del 21/10/2003.

28) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

NESSUNO

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

Questa Azienda, in caso di selezioni pubbliche in area analoga al servizio prestato dal volontario, (cui l'interessato sia stato ammesso in quanto in possesso dei titoli di studio richiesti) riconoscerà allo stesso all'interno del curriculum le seguenti valutazioni:

- nel caso in cui il volontario abbia svolto il servizio civile già in possesso dei titoli richiesti dalla selezione pubblica la valutazione è pari a quella prevista per i servizi prestati presso le Aziende del Servizio Sanitario Nazionale all'interno dei titoli di carriera, rapportandolo alle ore settimanali lavorative;
- nel caso in cui il volontario durante lo svolgimento del servizio civile non sia in possesso dei titoli richiesti dalla selezione pubblica la valutazione è pari al 50% di quella sopra descritta.

Parte della formazione specifica viene presentata per l'accreditamento alla Regione Emilia Romagna (Commissione per l'Educazione Continua in Medicina). I crediti ECM, validi per le figure professionali sanitarie, acquisiti attraverso il corso di formazione frequentato, previo superamento della prova di verifica finale prevista, verranno certificati sull'attestato finale che verrà consegnato ai volontari.

I volontari acquisiranno, inoltre, le seguenti competenze:

- Norme di comportamento igienico-sanitario in ambiente ospedaliero;
- Nozioni inerenti il reperimento in internet di informazioni di qualità sulla salute;
- Tecniche di comunicazione interpersonale in condizioni critiche;
- Tecniche di lettura ad alta voce;
- Tecniche di redazione di documentazione per il Web.

Formazione generale dei volontari

30) *Sede di realizzazione:*

Saranno messe a disposizione aule di formazione all'interno dell'Azienda. Il corso sarà, inoltre, realizzato presso il Consorzio Oscar Romero sito in via Toschi n. 16, Reggio Emilia.

31) Modalità di attuazione:

La formazione verrà effettuata in proprio, presso l'ente con servizi acquisiti da enti di servizio civile di 1^a classe. Si prevede di utilizzare esperti per le materie previste nel programma di formazione.

L'Ente si impegna a partecipare alle *attività coordinate e congiunte di formazione dei giovani in servizio civile* come previsto dalla Scheda di Attuazione del Protocollo d'Intesa di cui si riporta in modo integrale l'Allegato 2:

L'Ente aderente attribuisce importanza all'azione condivisa del Co.Pr.E.S.C., finalizzata all'incremento di competenze e conoscenze del Servizio Civile all'interno dell'Ente, allo scambio di esperienze e pertanto concorda nell'aderire e partecipare, secondo quanto dettagliato nelle schede annuali d'attuazione del presente protocollo, alla definizione di un sistema di formazione generale coordinata e congiunta a favore dei giovani in Servizio Civile definita insieme al Co.Pr.E.S.C. nel rispetto dei moduli formativi e delle metodologie previste nella determinazione del direttore generale dell'Ufficio Nazionale 4 aprile 2006, relativa alle Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale.

L'ente si impegnerà a rendere disponibili esperienze e competenze dei propri formatori accreditati al fine di strutturare un sistema di formazione coordinata e congiunta da poter accreditare alla prima scadenza utile. Tale percorso verrà accompagnato da un operatore Co.Pr.E.S.C. che ne seguirà l'elaborazione e l'attuazione.

32) Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^a classe dal quale è stato acquisito il servizio:

SÌ

Confcooperative – Federsolidarietà, Via Borgo Santo Spirito n. 78, 00193 Roma – sede locale accreditata Consorzio di Solidarietà Sociale Oscar Romero, Via Toschi n. 16, Reggio Emilia

33) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Il percorso di formazione generale, inteso come processo dinamico, si propone di raggiungere le finalità individuate attraverso momenti formativi orientati prevalentemente alla:

- crescita della "capacità politica" del singolo, intesa come capacità di leggere la realtà e di agire per una sua trasformazione;
- acquisizione di conoscenze per sviluppare capacità e competenze adeguate al tipo di servizio previsto dal progetto (acquisizione di strumenti relazionali ed educativi).
- elaborazione personale del volontario di valori e motivazioni dell'esperienza di servizio civile. Tale processo sarà accompagnato da incontri che favoriscono l'acquisizione di consapevolezza su di sé e di rielaborazione della propria esperienza.

Oltre alla formazione di tipo frontale si prevede una metodologia attiva di apprendimento con attività e lavori di gruppo, role-playing ed esercitazioni psicosociali che permettano l'acquisizione delle conoscenze e la possibilità di confronto tra i volontari.

Al termine degli incontri formativi saranno effettuate verifiche attraverso un questionario di valutazione per monitorare: soddisfazione dei partecipanti e rispondenza alle aspettative, utilità percepita, quantità e qualità degli apprendimenti, bisogni formativi.

34) Contenuti della formazione:

Le tematiche sono quelle indicate dalle Linee guida per la formazione generale dei giovani in Servizio Civile Nazionale e dalla Circolare 31/7/2006 prot. UNSC 34384.1 Il programma previsto è il seguente:

Moduli	N° ore	Modalità (1)
▪ L'identità del gruppo in formazione	4	2F – 2I
▪ Presentazione degli enti	2	2F
▪ Servizio civile nazionale, associazionismo e volontariato	2	1F – 1I
▪ La normativa vigente e la Carta di impegno etico	2	2F -
▪ Diritti e doveri del volontario del servizio civile	2	1F – 1I
▪ Il lavoro per progetti	4	2F - 2I

▪ Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà	2	2F
▪ Il dovere di difesa della Patria	2	2F
▪ La solidarietà e le forme di cittadinanza (prima parte)	4	4I
▪ La difesa civile non armata e nonviolenta	2	1F – 1I
▪ La protezione civile	2	1F – 1I
▪ La solidarietà e le forme di cittadinanza (seconda parte)	2	2I
▪ Verifica finale	2	1F – 1I

(1) F: lezione frontale; I:dinamiche non formali

Seguiranno 2 incontri di 4 ore e mezzo ciascuno per approfondire le tematiche emerse durante gli incontri, a seconda degli interessi e delle esigenze dei volontari.
Saranno inoltre previsti momenti di verifica intermedi oltre alla verifica conclusiva del percorso, al fine di valutare la realizzazione degli obiettivi suddetti.

35) *Durata:*

41 ore

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

36) *Sede di realizzazione:*

Saranno messe a disposizione aule di formazione all'interno dell'Azienda.

37) *Modalità di attuazione:*

La formazione specifica dei volontari verrà effettuata sia in proprio, presso l'ente con formatori dell'ente, sia con la collaborazione di soggetti terzi, estranei all'ente, di comprovate capacità e professionalità.

38) *Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:*

Formatori dell'Ente:

- IORI RITA
- CERVI ELENA
- SCALABRINI LIDIA

Formatori esterni:

- CALICETI GIUSEPPE
- DE LUCIS FLAVIA

39) *Competenze specifiche del/i formatore/i:*

I formatori dell'Ente sono, da diversi anni, responsabili aziendali di documentazione, didattica e comunicazione:

Dott.ssa Rita Iori: laureata in Lettere Moderne (indirizzo Filologico), titolare di posizione organizzativa presso il Centro di documentazione per lo sviluppo e l'innovazione - Biblioteca Medica, è una delle fondatrici del GOT (Gruppo Operativo per il Trasferimento dei risultati della ricerca nella pratica dei servizi sanitari) che sta svolgendo un ruolo leader nel Sistema regionale delle Biblioteche Biomediche, coordinato dalla Sovrintendenza Regionale ai Beni Librari dell'Emilia Romagna (vedi curriculum allegato);

Dott.ssa Elena Cervi: responsabile del Punto di Informazione per Pazienti e familiari, laureata in Scienze della Formazione con indirizzo Formatore - promozione e sviluppo risorse umane (vedi curriculum allegato) con pluriennale esperienza in ambito assistenziale in qualità di infermiera professionale;

Sig.ra Lidia Scalabrini: titolare di posizione organizzativa per l'Area dei progetti Comunicazione e Servizi On-line (vedi curriculum allegato).

Formatori Esterni:

Sig. Giuseppe Caliceti, insegnante e scrittore, è da anni il responsabile del Progetto Comunale *Baobab / spazio giovani scritture*, nonché promotore di svariate iniziative culturali (vedi curriculum allegato);

Sig.ra Flavia De Lucis, attrice teatrale, si dedica da anni alla narrazione orale, al ruolo comunicativo di quest'ultima, ambito nel quale ha svolto una florida attività di formatrice (vedi curriculum allegato).

40) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Lezioni frontali, lavori di gruppo, simulazione di casi, sedute di revisione periodica di progetto (in gruppo) e individuali (personalizzate, per curare la crescita delle competenze personali di ogni volontario, in rapporto al suo background specifico), formazione sul campo.

41) *Contenuti della formazione:*

L'informazione Biomedica on-line: dalla Biblioteca alla rete

Salute e informazione di qualità.

La carta europea dei diritti dei pazienti.

Norme igienico-sanitarie di base per i volontari ospedalieri.

Relazione operatore-utente nei servizi sanitari.

Etica della comunicazione.

Come si prepara un documento informativo: tecniche di marketing dell'informazione.

Tecniche di lettura ad voce alta.

Tecniche e contenuti di un incontro di lettura: come e cosa leggere in pubblico.

42) *Durata:*

72 ore

Altri elementi della formazione

43) *Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:*

In conformità a quanto previsto dalla Circolare del 31/07/2006 dell'UNSC, come modificata dalla Circolare UNSC del 24/05/2007, questa Azienda predisporrà un registro generale della formazione con indicazione del programma del Corso di formazione, registrazione delle firme di presenza dei volontari ai corsi con segnalazione degli assenti e delle motivazioni, nominativi di eventuali esperti, indicazioni delle tematiche trattate e delle metodologie utilizzate e dichiarazione comprovante l'effettivo svolgimento dei corsi di formazione specifica.

Si prevede inoltre come predisposto dalla Circolare sopra citata, la compilazione e trasmissione all'UNSC di un apposito questionario di valutazione della formazione generale svolta.

Il percorso di formazione generale dei volontari verrà monitorato attraverso una verifica intermedia e una finale per verificare i punti d'arrivo del progetto ed accertare le conoscenze acquisite e la crescita personale dei volontari.

Il percorso di formazione specifica dei volontari verrà monitorato attraverso la somministrazione di questionari di apprendimento e di gradimento e un colloquio finale con i volontari di confronto sull'esperienza di servizio civile vista nel suo complesso.

Reggio Emilia, 28 ottobre 2008.

Il Progettista
Dott. Salvatore De Franco

Il Responsabile legale dell'Ente /
Il Responsabile del Servizio Civile Nazionale