

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

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

Azienda Ospedaliera Santa Maria Nuova

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! Voci e parole in ospedale

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

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

6) *Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:*

6.0 SINTESI DEGLI ESITI DEL MONITORAGGIO INTERNO E RELATIVE RICADUTE SULLA PROGETTAZIONE, COME PREVISTO DALLA D.G.R. 1265/2012

6.0.1 Progetto di Servizio Civile bando 2010 (“Cure leggere... Leggere cura! Se siete pazienti leggiamo qualcosa...”) | gennaio 2011 – gennaio 2012

Come previsto in sede progettuale, l'ente ha utilizzato diversi strumenti per il monitoraggio interno delle attività sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo (rilevazioni mensili delle attività realizzate, questionari di gradimento delle attività rivolti ad utenti e personale, somministrazione ai giovani di questionari sulla formazione specifica, colloqui *in itinere* con i giovani e colloquio finale sulla valutazione dell'esperienza di servizio civile vista nel suo complesso). Inoltre, in relazione all'attività di monitoraggio svolta in ambito Co.Pr.E.S.C., giovani e OLP hanno regolarmente compilato i questionari previsti e l'ente ha partecipato con regolarità agli incontri del Gruppo di Lavoro sul Monitoraggio.

Nello specifico, per quanto riguarda il monitoraggio quantitativo delle attività, si è tenuto conto degli indicatori previsti andando a rilevare dati come il numero di incontri di lettura ad alta voce realizzati, il numero di persone presenti agli incontri, il numero di servizi di prestito libri/audiolibri realizzati ecc.

Le attività si sono svolte sostanzialmente come previsto in fase di stesura del progetto. Eventuali discrepanze rispetto a quanto preventivato sono dovute a diversi fattori, nonché ad alcune azioni correttive intraprese in corso d'opera e legate a motivi contingenti, tra le quali l'attivazione in fase più avanzata del servizio di prestito libri, la decisione di non attivare una delle attività (lettura al letto dei pazienti su richiesta) e la scelta di riprogrammazione e di riduzione della stampa di documenti informativi per pazienti.

In via assolutamente sintetica è possibile evidenziare come gli incontri di lettura ad alta voce realizzati abbiano superato abbondantemente quelli previsti in fase di progettazione. Dati leggermente inferiori alle attese per quanto riguarda i partecipanti alle letture e il numero di libri/audiolibri prestati (a prescindere dal numero dei servizi di prestito effettuati) sono, invece, dovuti a fisiologiche oscillazioni, legate soprattutto alle condizioni degli utenti dei reparti, elemento difficilmente prevedibile e per il quale in fase di progettazione si ricorre a stime basate sulla media dei dati ricavabili dalle esperienze degli anni precedenti.

Il monitoraggio ha evidenziato come questo progetto abbia garantito per l'Ente risultati molto buoni sia da un punto di vista quantitativo che qualitativo e ha permesso di confermare quanto rilevato anche grazie alle esperienze precedenti (cfr. successivo box 6.1) in merito all'importanza dell'apporto dei volontari in Servizio Civile Nazionale alla realizzazione delle attività previste dal progetto.

Inoltre, come già realizzato negli anni passati, le ricadute del progetto sull'Ente stesso sono state misurate anche attraverso un questionario di gradimento rivolto agli operatori dei reparti coinvolti nell'iniziativa. Gli esiti di questa indagine sono risultati positivi e sostanzialmente in linea con quanto rilevato negli anni precedenti, in particolare: per il 46,9 % del campione l'attività è addirittura da potenziare, mentre per il 42,9 % è da mantenere inalterata. Inoltre: per il 91,2 % del campione le attività sono “moltissimo” o “molto” utili ai pazienti; per il 79,6 % del campione sono “moltissimo” o “molto” utili ai familiari; per il 93,9 % sono “moltissimo” o “molto” ben integrate con le attività di reparto. Dati particolarmente positivi sono stati raccolti tra gli operatori di un reparto che inizialmente non era stato coinvolto nell'iniziativa e al quale, durante il corso dell'anno e su richiesta del personale, sono state estese in via “sperimentale” le attività previste dal progetto.

Attraverso la somministrazione dei questionari predisposti e condivisi in ambito Co.Pr.E.S.C., nonché grazie ai colloqui *in itinere* e al colloquio finale è stato effettuato un monitoraggio delle ricadute del progetto sui giovani in servizio. I giovani hanno descritto il progetto di servizio civile come un'occasione di crescita personale e come un'esperienza positiva e formativa, esprimendo un particolare apprezzamento nei confronti del lavoro di gruppo e della strutturazione delle attività.

Per quanto riguarda le ricadute sulla comunità si è proceduto alla rilevazione del gradimento delle attività di lettura ad alta voce e di prestito libri/audiolibri tramite questionari rivolti agli utenti. La rilevazione ha dato

ottimi risultati, sia per quanto riguarda i reparti nei quali le attività erano già consolidate, sia per quanto riguarda il reparto coinvolto durante lo svolgimento del progetto. In particolare si segnala il dato relativo alla domanda “Ora che ha partecipato all’iniziativa, Le farebbe piacere ripetere questa esperienza durante il periodo della Sua degenza (o durante il periodo di degenza della persona che accompagna)?”, alla quale ha risposto “Sì” il 100 % degli utenti sia nel caso delle letture ad alta voce sia nel caso del servizio di prestito libri.

6.0.2 Progetto di Servizio Civile bando 2011 (“Cure leggere... Leggere cura! La biblioteca per i pazienti”) | aprile 2012 - in corso

Come previsto in sede progettuale, l’ente sta utilizzando e utilizzerà, secondo quanto previsto, diversi strumenti per il monitoraggio interno delle attività sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo (rilevazioni mensili delle attività realizzate, questionari di gradimento delle attività rivolti ad utenti e personale, somministrazione ai giovani di questionari sulla formazione specifica, colloqui *in itinere* con i giovani e colloquio finale sulla valutazione dell’esperienza di servizio civile vista nel suo complesso). Inoltre, in relazione all’attività di monitoraggio svolta in ambito Co.Pr.E.S.C., giovani e OLP hanno regolarmente compilato i questionari previsti per il periodo che va dall’avvio dei giovani in servizio (aprile 2012) al momento della stesura del presente progetto e l’ente ha partecipato con regolarità agli incontri del Gruppo di Lavoro sul Monitoraggio.

Il monitoraggio quantitativo delle attività condotto grazie agli indicatori previsti in fase di progettazione (incontri di lettura ad alta voce realizzati, numero di persone presenti agli incontri, nonché il numero di servizi di prestito libri/audiolibri ecc.) sta evidenziando come i risultati ottenuti siano soddisfacenti. È stato necessario rimandare l’inizio di alcune attività (come l’attività di prestito libri/audiolibri) rispetto alle previsioni iniziali; tali attività sono in fase di attivazione al momento della stesura del presente progetto. Allo stato attuale è possibile solamente ipotizzare che, per queste ultime, i risultati finali potranno non raggiungere quelli attesi, pur non discostandosi molto da essi. Per quanto riguarda l’attività più consolidata (letture ad alta voce) è possibile invece constatare come, proseguendo sul ritmo dei primi mesi, i risultati ottenuti dovrebbero superare quelli previsti in fase di progettazione, nonostante l’avvio delle altre attività.

Per quanto riguarda le ricadute sui giovani, il monitoraggio svolto fino a questo momento attraverso i colloqui *in itinere* e i questionari di monitoraggio in ambito Co.Pr.E.S.C. ha dato esiti positivi.

6.0.3 Ricadute sulla progettazione in corso

I risultati del monitoraggio sopra riportati sono da considerarsi molto positivi per quanto riguarda le ricadute delle attività su Ente, giovani in servizio e comunità. L’impianto progettuale è stato confermato nei suoi elementi sostanziali, cioè il nucleo di attività che vengono portate avanti ormai da alcuni anni (cfr. successivo punto 6.1). Gli esiti rilevati, riportati nei precedenti punti 6.0.1 e 6.0.2, hanno sostanzialmente confermato l’adeguatezza del progetto all’area di intervento e al contesto di riferimento e ha permesso di individuare l’idoneità di un ulteriore reparto per lo svolgimento delle attività previste dal progetto stesso (cfr. punto 6.0.1 e successivo punto 6.3).

Gli esiti del monitoraggio hanno inoltre dimostrato l’impatto positivo delle attività previste sui destinatari diretti e sui beneficiari, che vengono pertanto confermati e la cui identificazione è riportata nel successivo punto 6.4.

6.1 PRINCIPI ISPIRATORI ED ESPERIENZE PRECEDENTI

Il progetto *Cure leggere... Leggere cura! Voci e parole in ospedale* nasce in un contesto particolarmente attivo sul fronte dell’umanizzazione dell’ambiente ospedaliero e della promozione della salute, in risposta ad una serie di tendenze affermatesi a livello internazionale proprio su questi temi. Particolarmente importante è la ridefinizione del concetto di salute in chiave bio-psico-sociale, cioè di salute come qualcosa di più della sola assenza di malattie (cfr. ad es. Organizzazione Mondiale della Sanità, Carta di Ottawa 1986: “La promozione della salute è il processo che mette in grado le persone di aumentare il controllo sulla propria salute e di migliorarla. Per raggiungere uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, un individuo o un gruppo deve essere capace di identificare e realizzare le proprie aspirazioni, di soddisfare i propri bisogni, di cambiare l’ambiente circostante o di farvi fronte. La salute è quindi vista come una risorsa per la vita quotidiana, non è l’obiettivo del vivere. La salute è un concetto positivo che valorizza le risorse personali e sociali, come pure le capacità fisiche. Quindi la promozione della salute non è una responsabilità esclusiva del settore sanitario, ma va al di là degli stili di vita e punta al benessere”).

Altro tema cruciale è quello dell’informazione sulla salute, anche in considerazione del notevole incremento del bisogno di informazione sulla salute testimoniato anche da alcune ricerche. Il problema dell’informazione sulla salute ha fatto emergere alcune criticità come ad esempio il problema dell’attendibilità delle informazioni stesse, soprattutto di quelle reperite tramite internet, difficilmente controllabili in modo sistematico [Fonte: CENSIS-Forum per la Ricerca Biomedica – “Il web come consulente sanitario globale. Molta competenza, qualche vetrina, alcuni rischi.” Roma, 12 luglio 2005]. Una pubblicazione del CENSIS-Forum per la Ricerca Biomedica ha evidenziato, poi, come il 53,4 % degli italiani ritenga che sia opportuno procurarsi il maggior numero di informazioni per decidere autonomamente della propria salute. Oltre il 29 % degli italiani ritiene, inoltre, che il maggior difetto dell’odierna comunicazione sulla salute presente sui media sia rappresentato dalla complessità

delle informazioni che non sempre risultano immediatamente comprensibili. [Fonte: CENSIS-Forum per la Ricerca Biomedica – “La nuova domanda di comunicazione sulla salute. Roma, 3 ottobre 2006].

Inoltre, studi internazionali hanno evidenziato che la popolazione italiana si colloca a livelli molto bassi di *literacy*, cioè di quell'insieme di competenze necessarie per accedere alle informazioni, ivi comprese le informazioni di carattere sanitario, e per poterle utilizzare per vivere pienamente e produttivamente nella società contemporanea [cfr. ad esempio OECD, Statistics Canada (2011), *Literacy for Life: Further Results from the Adult Literacy and Life Skills Survey*, OECD Publishing].

La constatazione di tali tendenze e problematiche ha portato l'Ente allo studio e alla realizzazione di iniziative che fin da subito hanno avuto l'obiettivo di rispondere alle esigenze connesse con l'identificazione del concetto di salute come completo benessere bio-psico-sociale, nonché al bisogno di informazione sulla salute. In particolare, queste iniziative hanno riguardato i seguenti aspetti:

- la volontà di offrire anche ai pazienti e ai loro familiari la possibilità di continuare ad usufruire di servizi comunemente disponibili per la cittadinanza, come ad esempio un servizio di prestito libri;
- la lettura ad alta voce come momento ricreativo, di relazione, socializzazione e condivisione di esperienze e vissuti;
- l'informazione sanitaria di qualità (aggiornata, scientificamente corretta e scritta in un linguaggio comprensibile) al paziente che ne faccia richiesta, come possibilità di partecipazione attiva del paziente al proprio percorso diagnostico e/o terapeutico, in un'ottica di miglioramento del rapporto medico-paziente e di promozione della salute.

Nel corso degli anni l'Ente ha realizzato le seguenti iniziative:

- *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 “di svago” in uno solo dei reparti ospedalieri.
- *Anno 2005*: avvio del progetto aziendale “La Biblioteca per i Pazienti”. Tale progetto, nato per iniziativa della Biblioteca Medica, prevede l'istituzione di un Punto Informativo per pazienti e familiari, presso il quale sia possibile ottenere informazioni di qualità sulla salute e prevede, 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 vengono realizzati servizi di prestito libri (in collaborazione con la *Biblioteca Panizzi* di Reggio Emilia, ente partner del progetto, il cui apporto è fondamentale per la fornitura dello stock di libri destinato al prestito) e di lettura ad alta voce negli spazi di soggiorno/attesa di alcuni reparti della struttura ospedaliera (2 reparti di Medicina, Lungodegenza, Day Hospital Oncologico, Pediatria, Pneumologia).
- *Ottobre 2006 - novembre 2007*: si inizia un'attività di coinvolgimento di volontari disponibili a partecipare alle iniziative di svago per pazienti. Alcuni iscritti dell'*Associazione Vittorio Lodini per la ricerca in chirurgia ONLUS* e del Progetto Comunale *Baobab/Spazio giovani scritture* collaborano con il personale della Biblioteca Medica per portare avanti le attività di lettura ad alta voce e di prestito libri per pazienti, riunite sotto il nome “Cure leggere... Leggere cura!”. Continua la collaborazione con la *Biblioteca Panizzi* di Reggio Emilia per la fornitura di libri destinati al servizio di prestito.
- *Novembre 2007 - novembre 2008*: le attività ricreative per i pazienti continuano 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. Continua la collaborazione con la *Biblioteca Panizzi* di Reggio Emilia. L'esperienza del precedente progetto di Servizio Civile “La Biblioteca per i Pazienti” viene rimodulata in base alle criticità emerse dall'attività di monitoraggio delle attività e dai suggerimenti raccolti da utenti e operatori (esclusione di alcuni reparti dalle attività, coinvolgimento di nuovi reparti, modifiche al “format” utilizzato per la realizzazione delle attività di lettura ad alta voce, scelta di nuove tipologie testuali per la realizzazione delle letture, definizione di nuovi parametri per la scelta dello stock di libri destinati al prestito, ecc.)
- *Novembre 2008 – Marzo 2009*: proseguono le attività a regime ridotto, vista la rinuncia praticamente immediata, causa impegni legati al corso di studi frequentato, delle volontarie selezionate per il progetto di Servizio Civile “Cure leggere... Leggere cura – Lettura e benessere”. Le attività realizzate sono state a cura di personale in servizio presso la Biblioteca Medica, volontari dell'*Associazione Vittorio Lodini* e volontari del Progetto Comunale *Baobab/Spazio giovani scritture*, precedentemente citati.
- *Dicembre 2009 – gennaio 2012*: da fine 2009 riprendono le attività, come previsto dal progetto di Servizio Civile “Cure leggere... Leggere cura!”, continua la collaborazione degli enti partner (*Associazione Vittorio Lodini*, Progetto Comunale *Baobab/Spazio giovani scritture*, *Biblioteca Panizzi*); vengono introdotte novità nelle attività previste per i volontari del Servizio Civile, anche in base ad alcuni suggerimenti emersi durante l'attività di monitoraggio (letture al letto di pazienti che non possono alzarsi, prestito di audiolibri per pazienti ipovedenti, collaborazione nelle attività del Punto Informativo per pazienti, ecc.). Le attività continuano senza soluzione di continuità grazie alla partecipazione dei volontari delle Associazioni

collaboranti e all'avvio del progetto di Servizio Civile Nazionale "Cure leggere... Leggere cura! Se siete pazienti leggiamo qualcosa..." (gennaio 2011-gennaio 2012).

- **Gennaio 2012 - Aprile 2012:** la fine del progetto di Servizio Civile Nazionale "Cure leggere... Leggere cura! Se siete pazienti leggiamo qualcosa..." coincide con una temporanea sospensione delle attività, necessaria per fare il punto della situazione su coordinamento delle attività, reparti coinvolti, grado di coinvolgimento delle associazioni collaboranti, modalità e tempistiche di realizzazione delle attività così come rimodulate nel progetto di Servizio Civile Nazionale "Cure leggere... Leggere cura! La biblioteca per i pazienti" con avvio in aprile 2012.
- **Aprile 2012 - Ottobre 2012:** Avvio del progetto di Servizio Civile Nazionale "Cure leggere... Leggere cura! La biblioteca per i pazienti". Con la collaborazione degli enti partner (*Associazione Vittorio Lodini, Progetto Comunale Baobab/Spazio giovani scritture, Biblioteca Panizzi*) riprendono le attività previste, in particolare la realizzazione di letture ad alta voce. In questa fase viene attuata una risistemazione del catalogo dei libri destinati al servizio di prestito, mentre le altre attività previste sono in fase di attivazione al momento della stesura del presente progetto.

6.2 DEFINIZIONE DEL CONTESTO E DELL'AREA DI INTERVENTO

Il progetto *Cure leggere... Leggere cura! Voci e parole in ospedale* opererà **nell'ambito della principale struttura ospedaliera della Provincia di Reggio Emilia** (533.996 abitanti – fonte: ISTAT, dati aggiornati al 31/12/2011), **nonché unica azienda ospedaliera del Comune di Reggio Emilia** (171.688 abitanti – fonte: ISTAT, dati aggiornati al 31/12/2011), mentre altre strutture ospedaliere (facenti, però, capo all'Azienda Unità Sanitaria Locale) sono dislocate sul territorio provinciale.

L'area di intervento del progetto è costituita dall'**assistenza indirizzata sia a pazienti ricoverati in regime di degenza ordinaria, sia in regime di day hospital.**

6.3 ANALISI DEL CONTESTO E DELL'AREA DI INTERVENTO

Come si è visto nel precedente punto 6.1, il progetto opera nell'ambito dell'umanizzazione dell'ambiente ospedaliero e della promozione della salute, in risposta sia a tendenze affermatesi a livello nazionale e internazionale, sia a bisogni emersi a livello locale e rilevati durante la realizzazione di esperienze precedenti (vedi successivo punto 6.5 "*Rilevazione della domanda dei servizi offerti dal progetto e definizione degli indicatori*").

L'**analisi del contesto** ha tenuto conto del fatto che i problemi legati ad una scarsa umanizzazione dell'ambiente ospedaliero sono sentiti in particolar modo dalle persone costrette a passare molto tempo in ospedale o perché ricoverate per periodi medio-lunghi o perché sottoposte ad 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), mentre il bisogno di informazione sanitaria è trasversale alle diverse tipologie di pazienti.

Il dato rilevante relativo all'incidenza delle patologie di tipo oncologico (**6.404 dimissioni con diagnosi principale di tumore, benigno o maligno, pari al 13,3% delle 48.201 dimissioni totali nell'anno 2011 – fonte: Banca dati SDO, Regione Emilia-Romagna. Elaborazione del 18/10/2012**) ha confermato la scelta realizzata negli anni precedenti, vista la sostanziale sovrapposibilità dei dati, di identificare nel Day Hospital Oncologico uno dei reparti presso i quali realizzare una parte delle attività previste dal progetto. Rispetto alle esperienze precedenti è stata, inoltre, confermata l'analisi del contesto sulla base di:

a) caratteristiche operative e logistiche dei reparti della struttura

b) durata media delle degenze dei reparti

Tale analisi ha portato alla riconferma delle scelte effettuate negli anni precedenti, ovvero:

a) esclusione dalle attività dei reparti chirurgici e di terapia intensiva, per le particolari condizioni critiche dei pazienti ricoverati;

b) coinvolgimento dei reparti di area medica e di una lungodegenza: nell'anno 2011, a fronte di una durata media dei ricoveri in degenza ordinaria pari a circa 7 giorni, i ricoveri nei reparti di medicina hanno raggiunto una degenza media pari a oltre 11 giorni, per arrivare agli oltre 34 giorni di media per i ricoveri dei lungodegenti (fonte: Banca dati SDO, Regione Emilia-Romagna. Elaborazione del 18/10/2012).

Come già riportato nel precedente punto 6.0.1, durante il progetto di Servizio Civile attivo nel periodo gennaio 2011 / gennaio 2012, in seguito ad una richiesta pervenuta da parte del personale sono state estese in via "sperimentale" le attività del progetto ad un reparto inizialmente non coinvolto nell'iniziativa (Neurologia). L'analisi delle caratteristiche del reparto ha portato alla luce caratteristiche sostanzialmente simili a quelle dei già citati reparti di area medica, da anni coinvolti nella realizzazione delle attività, evidenziando ad esempio una durata media della degenza pari a circa 10 giorni. La "sperimentazione" ha dato esiti positivi, dimostrati dall'attività di monitoraggio su utenti e personale e il reparto sarà quindi coinvolto anche nelle realizzazioni delle attività del progetto di Servizio Civile avviato in aprile 2012. In relazione a queste ultime, allo stato attuale non esistono motivi per presupporre un riscontro negativo da parte di utenti e/o operatori, pertanto le attività del

presente progetto riguarderanno anche il reparto di Neurologia.

L'esperienza maturata negli anni precedenti ha poi favorito la riflessione sulla possibilità di coinvolgere nelle attività alcuni altri reparti della struttura ospedaliera, attraverso la realizzazione di attività "su richiesta" che possono rispondere ai bisogni di singoli utenti anche qualora si trovino in reparti esclusi dalla pianificazione regolare delle attività a causa delle proprie caratteristiche logistiche e operative.

6.4 IDENTIFICAZIONE DEI DESTINATARI E DEI BENEFICIARI

In base alle diverse valutazioni effettuate in merito all'analisi del contesto, sono stati identificati destinatari diretti e beneficiari come di seguito riportato.

Destinatari diretti: sono i pazienti affetti da patologie di tipo oncologico, cronico-degenerativo e, in generale, i pazienti medio-lungodegenti e/o coinvolti in attività terapeutiche in regime di day hospital presso il day hospital oncologico. Sono previste attività anche per pazienti che si trovino in condizioni particolari, ad esempio i pazienti ipovedenti (per i quali è stata prevista un'attività di prestito di audiolibri) o i pazienti a mobilità particolarmente ridotta (per i quali è prevista un'attività di lettura ad alta voce direttamente al letto e su richiesta). Inoltre, la collaborazione nelle attività del Punto Informativo (vedi successive voci 7 e 8) ha come destinatari diretti sia i pazienti, sia i loro familiari che desiderino ricevere informazione sanitaria di qualità.

Beneficiari:

- i familiari e, in generale, tutte le persone che prestano assistenza ai pazienti individuati come destinatari diretti, in quanto possono essi stessi usufruire delle attività previste per i pazienti. Essi possono, inoltre, vedere in parte alleggerito il proprio impegno nell'assistenza al paziente nei momenti di svolgimento delle attività ricreative previste dal progetto;
- gli operatori sanitari, poiché anch'essi possono vedere alleggerito, anche se in misura ridotta, il proprio impegno nell'assistenza ai pazienti (nei suoi aspetti non prettamente sanitari) durante i momenti di svolgimento delle attività ricreative previste dal progetto;
- sono inoltre da considerarsi beneficiari delle attività previste dal progetto i volontari delle associazioni collaboranti (nonché i volontari in Servizio Civile), che hanno la possibilità di svolgere un'azione socialmente utile, generalmente molto apprezzata, nonché particolarmente intensa e gratificante dal punto di vista relazionale ed emotivo.

6.5 RILEVAZIONE DELLA DOMANDA DEI SERVIZI OFFERTI DAL PROGETTO E DEFINIZIONE DEGLI INDICATORI

Nella riprogettazione delle attività, l'analisi di contesto e area di intervento è stata accompagnata da una rilevazione dei bisogni dei servizi offerti dal progetto.

Come strumento di rilevazione della **domanda dei servizi offerti dal presente progetto**, si è ritenuto di utilizzare l'attività di monitoraggio effettuata su pazienti, familiari e operatori nell'ambito dei precedenti progetti di Servizio Civile presentati (vedi punto 6.1), dei quali il presente progetto si configura come l'ideale continuazione. I questionari di monitoraggio delle attività utilizzati negli anni passati hanno permesso di adattare le iniziative messe in atto sulla base delle criticità e dei suggerimenti emersi. Inoltre, proprio la verifica del gradimento espresso dagli utenti verso le iniziative proposte, nonché la manifestazione della volontà di partecipare nuovamente alle stesse si sono configurati come uno **strumento di rilevamento della domanda dei servizi** da parte degli utenti.

Si riporta qui di seguito uno stralcio dei dati emersi dalle suddette attività di monitoraggio e si precisa che per il progetto relativo al bando progettazione 2011, con avvio dei volontari in aprile 2012, la rilevazione del gradimento su beneficiari/destinatari non ha ancora fornito dati riproducibili, poiché in fase di attivazione al momento della stesura del presente progetto.

A) Rilevamento su pazienti e familiari (dati complessivi)

Ora che ha partecipato all'iniziativa, Le farebbe piacere ripetere questa esperienza durante il periodo della Sua degenza (o durante il periodo di degenza della persona che accompagna)?¹				
	Progetto SCN 2005/2006	Progetto SCN 2007/2008	Progetto SCN 2009/2010	Progetto SCN gen2011/gen2012
Lecture ad alta voce	Sì 93,3 %	Sì 91,0 %	Sì 97,0 %	Sì 100,0 %
Prestito libri	Sì 83,3 %	Sì 85,3 %	Sì 75,0 %	Sì 100,0 %

¹ nel rilevamento 2005/2006 la domanda posta era "Le farebbe piacere ripetere questa esperienza durante il periodo della Sua degenza?"

B) Rilevamento sugli operatori dei reparti coinvolti nella realizzazione delle attività (dati complessivi):

In che misura le attività di lettura ad alta voce e prestito libri Le sono sembrate:				
<i>Utili ai pazienti</i>	<i>Progetto SCN 2005/2006</i>	<i>Progetto SCN 2007/2008</i>	<i>Progetto SCN 2009/2010</i>	<i>Progetto SCN 2011/2012</i>
Moltissimo	29 %	31,5 %	13,4 %	32,7 %
Molto	63 %	43,5 %	62,7 %	59,2 %
Altre risposte	8 %	25 %	23,9 %	8,1 %
Utili ai familiari				
<i>Utili ai familiari</i>	<i>Progetto SCN 2005/2006</i>	<i>Progetto SCN 2007/2008</i>	<i>Progetto SCN 2009/2010</i>	<i>Progetto SCN 2011/2012</i>
Moltissimo	11 %	16,8 %	7,5 %	27,6 %
Molto	68 %	45,1 %	56,7 %	52,0 %
Altre risposte	21 %	28,3 %	35,9 %	20,4
Ritiene che l'iniziativa sia da:				
	<i>Progetto SCN 2005/2006</i>	<i>Progetto SCN 2007/2008</i>	<i>Progetto SCN 2009/2010</i>	<i>Progetto SCN 2011/2012</i>
Potenziare	50 %	39 %	49,3 %	46,9 %
Mantenere inalterata	39 %	32 %	34,3 %	42,9 %
Altre risposte	11 %	29%	16,5 %	10,2 %

Poiché, come risulta anche dal punto 6.4, tra i beneficiari del progetto figurano anche gli stessi volontari in Servizio Civile, nell'analisi del contesto e nella rilevazione dei bisogni, sono stati presi in considerazione anche le ricadute dei precedenti progetti sui giovani in Servizio Civile. L'analisi di quanto emerso dalle attività di monitoraggio effettuate e dalle "impressioni di fine servizio" dei volontari dei progetti precedenti hanno, permesso di valutare quanto le attività realizzate siano importanti per i giovani in Servizio Civile: i volontari hanno valutato positivamente le iniziative messe in atto, sia perché hanno permesso loro di entrare in contatto con realtà prima sconosciute, sia perché li hanno portati ad affrontare quelli che credevano essere i propri limiti e a "mettersi in gioco". L'esperienza di Servizio Civile Nazionale è stata, poi, descritta come positiva e formativa da giovani che hanno partecipato a progetti precedenti (cfr. anche precedente punto 6.0 e relativi sotto-punti). Questo progetto nasce, perciò, anche dalla volontà di offrire ad altri giovani la possibilità di entrare in contatto con una parte della società nella quale vivono, rappresentata da persone che stanno attraversando una fase delicata della propria vita e nei confronti delle quali possono realizzare qualcosa di concretamente utile mettendo a frutto il proprio potenziale creativo e comunicativo-relazionale.

Gli **indicatori di riferimento** utilizzati, sono sostanzialmente gli stessi previsti per i progetti precedenti (vedi punto 6.1):

- numero degli incontri di lettura ad alta voce realizzati
- numero di richieste effettuate dai pazienti per la realizzazione di letture al letto
- numero di utenti coinvolti
- numero di visite ai reparti per l'attività di prestito libri/audiolibri e numero di prestiti effettuati
- numero di servizi di prestito libri/audiolibri effettuati "su richiesta", anche da parte di reparti non coinvolti nelle attività regolarmente pianificate e relativo numero di libri/audiolibri prestati
- numero di accessi al Punto Informativo per pazienti e familiari
- numero di documenti informativi prodotti
- livello di gradimento manifestato dai volontari nei confronti del servizio.
- livello di gradimento delle attività da parte della popolazione target del progetto
- livello di gradimento ed eventuali proposte di modifica da parte degli operatori sanitari dei reparti coinvolti nell'iniziativa

Degli ultimi due indicatori si è già dato conto in precedenza, mentre i restanti vengono riportati nella tabella sottostante. Essa rappresenta la **situazione di partenza (situazione data)** sulla quale il presente progetto si troverà ad incidere, e riporta la situazione relativa al contesto negli ultimi anni, in particolare: periodo dicembre 2008 / marzo 2009 (mesi di svolgimento delle attività senza la partecipazione di volontari del servizio civile), periodo dicembre 2009 / novembre 2010 (anno di svolgimento di un progetto di servizio civile che ha visto la partecipazione di 5 volontari), periodo gennaio 2011 / gennaio 2012 (anno di svolgimento di un progetto di servizio civile che ha visto la partecipazione di 4 volontari⁸), periodo aprile 2012 / settembre 2012 (primi mesi di svolgimento di un progetto di servizio civile con la partecipazione di 3 volontari).

DESCRIZIONE OBIETTIVI e ATTIVITÀ	INDICATORI	DIC 2008 / MAR 2009 [Solo volontari associazioni collaboranti] (APR 2009 / DIC 2009: sospensione attività)	DIC 2009 / NOV 2010 Prog. SCN 2009/2010 [N. 5 volontari - con collaboraz. associazioni]	GEN 2011 / GEN 2012 Prog. SCN 2011/2012 [N. 4 volontari ⁸ - con collaboraz. associazioni]	APR 2012 / SET 2012 1 ^a parte Prog. SCN 2012/2013 [N. 3 volontari - con collaboraz. associazioni]
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	4	98	93	40
	Numero di utenti presenti agli incontri di lettura	42	557	534	257
Realizzazione di letture ad alta voce al letto dei pazienti che ne facciano richiesta	Numero di richieste effettuate dai pazienti	Servizio non previsto	4 (servizio previsto solo per i reparti già coinvolti nella attività regolarmente pianificata)	0	In fase di attivazione
Servizio di prestito libri / audiolibri al letto dei pazienti ricoverati	Numero di visite ai reparti per l'attività di prestito	Attività sospesa	41 *	31	In fase di attivazione
	Numero di prestiti effettuati	Attività sospesa	135*	132	In fase di attivazione
Servizio di prestito libri / audiolibri al letto dei pazienti ricoverati "su richiesta" da parte di pazienti, familiari o del personale di reparto	Numero di richieste pervenute	Servizio non previsto	Dati conteggiati insieme alle attività pianificate*	4	In fase di attivazione
	Numero di prestiti effettuati	Servizio non previsto	Dati conteggiati insieme alle attività pianificate*	13	In fase di attivazione
Redazione, diffusione e implementazione documentazione informativa per pazienti	Numero documenti informativi per pazienti prodotti	6000 documenti informativi per pazienti (periodo dicembre 2008 – novembre 2009)	3500 schede informative stampate (periodo ottobre 2009 – ottobre 2010)	2500 schede informative stampate	500 (gennaio-settembre: 750)
Promozione delle attività del Punto Informativo per pazienti e familiari	Numero accessi al Punto Informativo per pazienti e familiari	24 (periodo dicembre 2008 – novembre 2009)	66 (periodo ottobre 2009 – ottobre 2010)	50	36 (gennaio-settembre: 62)

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	100 % di valutazioni positive	100 % di valutazioni positive	Dati da rilevare secondo tempistiche previste dal progetto
---	--	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--

§ 3 volontari da novembre 2011.

6.6 OFFERTA DI SERVIZI ANALOGHI A QUELLI PROPOSTI DAL PROGETTO

Come già specificato nel precedente punto 6.2, l'area di intervento del progetto è costituita dall'assistenza indirizzata sia a pazienti ricoverati in regime di degenza ordinaria, sia in regime di day hospital. In tale attività assistenziale sono impegnati in primo luogo i professionisti sanitari dell'Ente e, in secondo luogo, alcune associazioni di volontariato che operano all'interno dell'Ente e che si occupano di assistenza e di attività direttamente indirizzate ai pazienti o ai loro familiari. Per quanto riguarda l'offerta di servizi analoghi a quelli proposti nel presente progetto, si precisa, però, che nessuna delle associazioni di cui sopra offre a pazienti e familiari i servizi offerti dal progetto di Servizio Civile *Cure leggere... Leggere cura! Voci e parole in ospedale* (eccezione fatta per l'Associazione Vittorio Lodini e per il Progetto Comunale *Baobab / spazio giovani scritture* che, in qualità di partner del progetto, come riportato nel box 24, collaborano alle attività svolte dai giovani in Servizio Civile).

7) Obiettivi del progetto:

7.0 SINTESI DEGLI ESITI DEL MONITORAGGIO INTERNO E RELATIVE RICADUTE SULLA PROGETTAZIONE, COME PREVISTO DALLA D.G.R. 1265/2012

7.0.1 Progetto di Servizio Civile bando 2010 ("Cure leggere... Leggere cura! Se siete pazienti leggiamo qualcosa...") | gennaio 2011 – gennaio 2012

Come previsto in sede progettuale, l'ente ha utilizzato diversi strumenti per il monitoraggio interno delle attività sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo (rilevazioni mensili delle attività realizzate, questionari di gradimento delle attività rivolti ad utenti e personale, somministrazione ai giovani di questionari sulla formazione specifica, colloqui *in itinere* con i giovani e colloquio finale sulla valutazione dell'esperienza di servizio civile vista nel suo complesso). Inoltre, in relazione all'attività di monitoraggio svolta in ambito Co.Pr.E.S.C., giovani e OLP hanno regolarmente compilato i questionari previsti e l'ente ha partecipato con regolarità agli incontri del Gruppo di Lavoro sul Monitoraggio.

Nello specifico, per quanto riguarda il monitoraggio quantitativo delle attività, si è tenuto conto degli indicatori previsti andando a rilevare dati come il numero di incontri di lettura ad alta voce realizzati, il numero di persone presenti agli incontri, il numero di servizi di prestito libri/audiolibri realizzati ecc.

Le attività si sono svolte sostanzialmente come previsto in fase di stesura del progetto. Eventuali discrepanze rispetto a quanto preventivato sono dovute a diversi fattori, nonché ad alcune azioni correttive intraprese in corso d'opera e legate a motivi contingenti, tra le quali l'attivazione in fase più avanzata del servizio di prestito libri, la decisione di non attivare una delle attività (lettura al letto dei pazienti su richiesta) e la scelta di riprogrammazione e di riduzione della stampa di documenti informativi per pazienti.

In via assolutamente sintetica è possibile evidenziare come gli incontri di lettura ad alta voce realizzati abbiano superato abbondantemente quelli previsti in fase di progettazione. Dati leggermente inferiori alle attese per quanto riguarda i partecipanti alle letture e il numero di libri/audiolibri prestati (a prescindere dal numero dei servizi di prestito effettuati) sono, invece, dovuti a fisiologiche oscillazioni, legate soprattutto alle condizioni degli utenti dei reparti, elemento difficilmente prevedibile e per il quale in fase di progettazione si ricorre a stime basate sulla media dei dati ricavabili dalle esperienze degli anni precedenti.

Il monitoraggio ha evidenziato come questo progetto abbia garantito per l'Ente risultati molto buoni sia da un punto di vista quantitativo che qualitativo e ha permesso di confermare quanto rilevato anche grazie alle esperienze precedenti (cfr. successivo box 6.1) in merito all'importanza dell'apporto dei volontari in Servizio Civile Nazionale alla realizzazione delle attività previste dal progetto.

Inoltre, come già realizzato negli anni passati, le ricadute del progetto sull'Ente stesso sono state misurate

anche attraverso un questionario di gradimento rivolto agli operatori dei reparti coinvolti nell'iniziativa. Gli esiti di questa indagine sono risultati positivi e sostanzialmente in linea con quanto rilevato negli anni precedenti, in particolare: per il 46,9 % del campione l'attività è addirittura da potenziare, mentre per il 42,9 % è da mantenere inalterata. Inoltre: per il 91,2 % del campione le attività sono "moltissimo" o "molto" utili ai pazienti; per il 79,6 % del campione sono "moltissimo" o "molto" utili ai familiari; per il 93,9 % sono "moltissimo" o "molto" ben integrate con le attività di reparto. Dati particolarmente positivi sono stati raccolti tra gli operatori di un reparto che inizialmente non era stato coinvolto nell'iniziativa e al quale, durante il corso dell'anno e su richiesta del personale, sono state estese in via "sperimentale" le attività previste dal progetto.

Attraverso la somministrazione dei questionari predisposti e condivisi in ambito Co.Pr.E.S.C., nonché grazie ai colloqui *in itinere* e al colloquio finale, è stato effettuato un monitoraggio delle ricadute del progetto sui giovani in servizio. I giovani hanno descritto il progetto di servizio civile come un'occasione di crescita personale e come un'esperienza positiva e formativa, esprimendo un particolare apprezzamento nei confronti del lavoro di gruppo e della strutturazione delle attività.

Per quanto riguarda le ricadute sulla comunità, si è proceduto alla rilevazione del gradimento delle attività di lettura ad alta voce e di prestito libri/audiolibri tramite questionari rivolti agli utenti. La rilevazione ha dato ottimi risultati, sia per quanto riguarda i reparti nei quali le attività erano già consolidate, sia per quanto riguarda il reparto coinvolto durante lo svolgimento del progetto. In particolare si segnala il dato relativo alla domanda "Ora che ha partecipato all'iniziativa, Le farebbe piacere ripetere questa esperienza durante il periodo della Sua degenza (o durante il periodo di degenza della persona che accompagna)?", alla quale ha risposto "Sì" il 100 % degli utenti sia nel caso delle letture ad alta voce sia nel caso del servizio di prestito libri.

7.0.2 Progetto di Servizio Civile bando 2011 ("Cure leggere... Leggere cura! La biblioteca per i pazienti") | aprile 2012 - in corso

Come previsto in sede progettuale, l'ente sta utilizzando e utilizzerà, secondo quanto previsto, diversi strumenti per il monitoraggio interno delle attività sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo (rilevazioni mensili delle attività realizzate, questionari di gradimento delle attività rivolti ad utenti e personale, somministrazione ai giovani di questionari sulla formazione specifica, colloqui *in itinere* con i giovani e colloquio finale sulla valutazione dell'esperienza di servizio civile vista nel suo complesso). Inoltre, in relazione all'attività di monitoraggio svolta in ambito Co.Pr.E.S.C., giovani e OLP hanno regolarmente compilato i questionari previsti per il periodo che va dall'avvio dei giovani in servizio (aprile 2012) al momento della stesura del presente progetto e l'ente ha partecipato con regolarità agli incontri del Gruppo di Lavoro sul Monitoraggio.

Il monitoraggio quantitativo delle attività condotto grazie agli indicatori previsti in fase di progettazione (incontri di lettura ad alta voce realizzati, numero di persone presenti agli incontri, nonché il numero di servizi di prestito libri/audiolibri ecc.) sta evidenziando come i risultati ottenuti siano soddisfacenti. Per motivi contingenti e non prevedibili in sede progettuale, è stato necessario rimandare l'inizio di alcune attività (come l'attività di prestito libri/audiolibri) rispetto alle previsioni iniziali; tali attività sono in fase di attivazione al momento della stesura del presente progetto. Allo stato attuale è possibile solamente ipotizzare che, per queste ultime, i risultati finali potranno non raggiungere quelli attesi, pur non discostandosi molto da essi. Per quanto riguarda l'attività più consolidata (letture ad alta voce) è possibile invece constatare come, proseguendo sul ritmo dei primi mesi, i risultati ottenuti dovrebbero superare quelli previsti in fase di progettazione, nonostante l'avvio delle altre attività.

Per quanto riguarda le ricadute sui giovani, il monitoraggio svolto fino a questo momento attraverso i colloqui *in itinere* e i questionari di monitoraggio in ambito Co.Pr.E.S.C. ha dato esiti positivi.

7.0.3 Ricadute sulla progettazione in corso

I risultati del monitoraggio sopra riportati sono da considerarsi molto positivi per quanto riguarda le ricadute delle attività su Ente, giovani in servizio e comunità. L'impianto progettuale è stato confermato nei suoi elementi sostanziali, cioè il nucleo di attività che vengono portate avanti ormai da alcuni anni (cfr. punto 6.1).

Come sopra riportato, gli esiti rilevati hanno sostanzialmente evidenziato come eventuali differenze tra i risultati ottenuti e quelli attesi in fase di progettazione siano dovuti in alcuni casi a variazioni "fisiologiche" connesse alla natura del servizio stesso e dei suoi destinatari/beneficiari, in altri casi a fatti contingenti non prevedibili in fase di stesura del progetto. Il monitoraggio di tutti i progetti che si sono susseguiti nel corso degli anni permette di constatare come queste variazioni rientrino nel normale andamento dei progetti di servizio civile e non siano quindi tali da imporre una rimodulazione degli obiettivi del progetto, che vengono perciò confermati (cfr. successivo punto 7.1).

7.1 OBIETTIVI DEL PROGETTO

La definizione degli obiettivi e dei risultati attesi (situazione di arrivo) del progetto ha tenuto conto delle analisi presentate nei precedenti punti e box e si esplicita nella tabella seguente. Per favorire un migliore confronto tra risultati ottenuti e risultati attesi (situazione di partenza e situazione di arrivo) si riportano i dati riferiti al periodo di svolgimento del progetto di Servizio Civile "Cure leggere... Leggere cura! Se siete pazienti leggiamo qualcosa..." (gennaio 2011 – gennaio 2012), ultimo progetto di Servizio Civile concluso. A completamento dell'analisi della situazione di partenza sulla quale insisterà il presente progetto, rimangono validi i dati presentati al precedente box 6 e le sintesi dell'attività di monitoraggio riportate, così come previsto dalla D.G.R. 1265/2012.

CRITICITÀ	OBIETTIVO		INDICATORI	RISULTATI OTTENUTI	RISULTATI ATTESI (su base annua)
	N.	Descrizione		PROG. SCN 2011/2012 (Vedi punto 6)	
Umanizzazione dell'ambiente ospedaliero e promozione della salute (→ scarsa offerta di momenti ricreativi per i pazienti ricoverati o sottoposti a terapie in regime di day hospital; impossibilità per i pazienti di accedere a servizi offerti alla cittadinanza come ad es. prestito libri; la salute come tema che riguarda tutti; ricovero ospedaliero come "fase" che può essere resa meno critica per le persone che la stanno attraversando)	1	Offrire momenti di svago, relazione e socializzazione attraverso la lettura ad alta voce ai pazienti affetti da patologie di tipo oncologico, cronico-degenerativo e, in generale, i pazienti medio-lungodegenti e/o coinvolti in attività terapeutiche in regime di day hospital.	Numero di incontri di lettura ad alta voce realizzati	93	80
			Numero di utenti presenti agli incontri di lettura	534	500
			Numero di richieste per la realizzazione di letture ad alta voce al letto dei pazienti	0	20
	2	Offrire ai pazienti ricoverati la possibilità di accedere ad un servizio di prestito libri/audiolibri, sia programmato, sia su richiesta pervenuta da parte di pazienti, familiari o del personale di reparto.	Numero di visite ai reparti per l'attività di prestito libri/audiolibri	31	50
			Numero di prestiti effettuati	132	150
			Numero di richieste pervenute	4	20
			Numero di prestiti effettuati su richiesta	13	20
	3	Promuovere nei giovani e, di conseguenza, nella comunità un concetto di salute inteso non in senso meramente biomedico, bensì bio-psico-sociale.	Percentuale di valutazioni positive dell'esperienza da parte dei volontari attraverso l'attività di monitoraggio	100 % di valutazioni positive	100 % di valutazioni positive

Esigenza diffusa di informazioni sulla salute e possibili difficoltà incontrate nella ricerca autonoma di informazioni sanitarie da parte dei pazienti	4	Offrire ai pazienti la possibilità di ottenere informazioni di qualità sulla salute , al fine di favorire la partecipazione attiva del paziente al proprio percorso diagnostico e/o terapeutico e il miglioramento del rapporto medico-paziente.	Numero di richieste di informazioni pervenute al Punto Informativo	50 accessi per richieste	Mantenimento dei risultati
			Numero documenti informativi per pazienti prodotti	2500 schede informative stampate	Mantenimento dei risultati
Offerta ai giovani di un servizio nel quale potersi “mettere in gioco” e nel quale potersi confrontare con situazioni particolarmente formative, come già sperimentato nelle iniziative precedenti, e che permetta loro di incidere direttamente sul proprio tessuto sociale.	5	Promuovere nei giovani la consapevolezza del proprio potenziale creativo, comunicativo e relazionale e delle proprie capacità di concreto e utile per gli altri.	Percentuale di valutazioni positive rispetto alla “personalizzazione” delle attività, alle conoscenze apprese e dai volontari sul tema della comunicazione e della relazione con i pazienti durante le attività nei reparti.	100 % di valutazioni positive	100 % di valutazioni positive
			Percentuale di valutazioni positive dell’esperienza da parte dei volontari attraverso l’attività di monitoraggio	100 % di valutazioni positive	100 % di valutazioni positive

- 8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:*

Il progetto *Cure leggere... Leggere cura! Voci e parole in ospedale*, nato dall'analisi di cui al box 6, si propone di operare nell'ambito dell'umanizzazione dell'ambiente ospedaliero e della promozione della salute, attraverso la realizzazione di letture ad alta voce e di un servizio di prestito libri per pazienti e familiari, in alcuni dei reparti ospedalieri individuati in base all'analisi del contesto così come descritta nel box 6. Il progetto si propone, inoltre, di operare nell'ambito della promozione della salute, fornendo un servizio di informazione sanitaria di qualità, accessibile e comprensibile ai non addetti ai lavori, per rispondere al crescente bisogno di informazioni sulla salute. Queste attività comportano ulteriori ricadute sulla comunità e sui giovani che partecipano al progetto in qualità di volontari, grazie alla diffusione di un concetto di salute visto in chiave bio-psico-sociale e alla possibilità offerta ai giovani di mettere a frutto il proprio potenziale creativo e comunicativo-relazionale nel fare qualcosa di utile per gli altri. Gli obiettivi individuati (vedi precedente box 7) sulla base dell'analisi del contesto (box 6) verranno perseguiti attraverso la realizzazione di azioni e attività come qui di seguito illustrato.

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

OBIETTIVO		AZIONI	ATTIVITÀ
N.	Descrizione		
1	Offrire momenti di svago, relazione e socializzazione attraverso la lettura ad alta voce ai pazienti affetti da patologie di tipo oncologico, cronico-degenerativo e, in generale, i pazienti medio-lungodegenti e/o coinvolti in attività terapeutiche in regime di day hospital.	Realizzazione di letture ad alta voce negli spazi di soggiorno/attesa di reparti di degenza e day hospital	Gestione dei contatti con i reparti di degenza / day hospital
			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, in genere, tutti i partecipanti alle attività.
			Monitoraggio quantitativo e qualitativo (ad es.: grado di soddisfazione degli utenti) dell'attività.
		Aggiornamento della sezione relativa alla biblioteca di svago "Cure leggere... Leggere cura!" sul sito web del progetto La Biblioteca per i Pazienti – Biblioteca Medica.	
		Realizzazione di letture ad alta voce al letto dei pazienti che ne facciano richiesta	Gestione dei contatti con i reparti di degenza / day hospital.
			Calendarizzazione attività.
			Scelta e preparazione dei testi per la lettura con la realizzazione di appositi "menu di lettura" da proporre ai pazienti.
			Preparazione del materiale informativo sulla realizzazione dell'incontro di lettura: locandine, volantini, opuscoli contenenti i testi letti.

			<p>Raccolta delle richieste effettuate dai pazienti per la realizzazione di letture ad alta voce.</p> <p>Letture ad alta voce di testi letterari al letto dei pazienti che ne facciano richiesta.</p> <p>Momento di socializzazione post lettura tra volontari, pazienti, familiari e, in genere, tutti i partecipanti alle attività.</p> <p>Monitoraggio quantitativo e qualitativo (ad es.: grado di soddisfazione degli utenti) dell'attività.</p> <p>Aggiornamento della sezione relativa alla biblioteca di svago "Cure leggere... Leggere cura!" sul sito web del progetto La Biblioteca per i Pazienti – Biblioteca Medica.</p>
2	<p>Offrire ai pazienti ricoverati la possibilità di accedere ad un servizio di prestito libri/audiolibri, sia programmato, sia su richiesta pervenuta da parte di pazienti, familiari o del personale di reparto.</p>	<p>Realizzazione di un servizio di prestito libri / audiolibri al letto dei pazienti ricoverati sia programmato, sia su richiesta pervenuta da parte di pazienti, familiari o del personale di reparto</p>	<p>Gestione dei contatti con i reparti di degenza / day hospital.</p> <p>Calendarizzazione attività</p> <p>Gestione dei rapporti con la <i>Biblioteca Panizzi</i>.</p> <p>Predisposizione dello stock di testi forniti dalla <i>Biblioteca Panizzi</i> (in aggiunta a quelli già in possesso dell'Ente) da destinare al servizio di prestito, con rinnovo di una parte dello stock a cadenza semestrale.</p> <p>Predisposizione e aggiornamento del catalogo testi in formato elettronico.</p> <p>Aggiornamento del catalogo cartaceo da sottoporre ai pazienti al momento della realizzazione del servizio di prestito.</p> <p>Preparazione materiale informativo sull'attività: locandine, volantini, segnalibri.</p> <p>Gestione del servizio di prestito (svolgimento attività programmata, raccolta richieste, consegna libri, gestione restituzioni, gestione catalogo elettronico).</p> <p>Monitoraggio quantitativo e qualitativo (ad es.: grado di soddisfazione degli utenti) dell'attività.</p> <p>Aggiornamento della sezione relativa alla biblioteca di svago "Cure leggere... Leggere cura!" sul sito web del progetto La Biblioteca per i Pazienti – Biblioteca Medica.</p>
3	<p>Promuovere nei giovani e, di conseguenza, nella comunità un concetto di salute inteso non in senso meramente biomedico, bensì bio-psico-sociale.</p>	<p>Sensibilizzazione dei volontari e promozione di un percorso di crescita individuale attraverso la realizzazione di attività che permettano ai volontari stessi di entrare in contatto con diverse tipologie di pazienti, con i loro familiari e con i loro vissuti, come valore e obiettivo dell'azione sociale</p>	<p><i>Tutte le attività sopra riportate contribuiscono alla realizzazione dell'obiettivo collegato a questa azione.</i></p> <p>Colloqui individuali e di gruppo tra i volontari in Servizio Civile e il personale coinvolto nella realizzazione delle attività sopra riportate.</p> <p>Momenti di confronto tra i volontari in Servizio Civile e i volontari delle associazioni che collaborano alle realizzazione delle attività.</p>

			Monitoraggio delle valutazioni dei volontari rispetto all'esperienze vissute.
4	Offrire ai pazienti la possibilità di ottenere informazioni di qualità sulla salute , al fine di favorire la partecipazione attiva del paziente al proprio percorso diagnostico e/o terapeutico e il miglioramento del rapporto medico-paziente.	Informazione agli utenti circa la possibilità di usufruire dei servizi offerti dal Punto Informativo per pazienti	Confezionamento, elaborazione grafica, stampa e diffusione all'interno della struttura ospedaliera di materiale illustrativo sul Punto Informativo per pazienti.
			Aggiornamento della sezione relativa al "Punto Informativo per pazienti" sul sito web del progetto La Biblioteca per i Pazienti – Biblioteca Medica.
			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.
		Redazione, diffusione e implementazione su sito web di documentazione informativa per pazienti	Attività di front-office e back-office presso il Punto Informativo per pazienti (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.
			Confezionamento, elaborazione grafica, stampa e diffusione di materiale informativo per pazienti.
			Monitoraggio della produzione di materiale informativo.
Aggiornamento della sezione relativa al "Punto Informativo per pazienti" sul sito web del progetto La Biblioteca per i Pazienti – Biblioteca Medica.			
5	Promuovere nei giovani la consapevolezza del proprio potenziale creativo, comunicativo e relazionale e delle proprie capacità nel fare qualcosa di concreto e utile per gli altri.	Creazione di un contesto operativo basato sullo scambio di opinioni tra personale e volontari, aperto alla riflessione sulle attività già realizzate e che offra ai volontari la possibilità di rendere unica e davvero personale l'esperienza di servizio civile.	Partecipazione attiva e propositiva da parte dei giovani in Servizio Civile alle attività sopra riportate.
			Analisi ed eventuale attuazione delle proposte formulate da parte dei giovani in merito alle attività.
			Monitoraggio delle valutazioni dei volontari rispetto alla possibilità di "personalizzazione" delle attività.
		Promozione di strategie e tecniche comunicative e relazionali	Valutazione delle competenze acquisite.
			Momenti di confronto tra i volontari in Servizio Civile e il personale dell'Ente sulla realtà comunicativa e relazionale incontrata durante le attività.
		Promozione del confronto e della condivisione delle esperienze, sia pregresse, sia maturate in itinere, come momento di riflessione sui diversi aspetti del "sociale", della solidarietà, della partecipazione e della cittadinanza attiva	Colloqui individuali e di gruppo tra i volontari in Servizio Civile e il personale coinvolto nella realizzazione delle attività sopra riportate.
			Momenti di confronto tra i volontari in Servizio Civile e i volontari delle associazioni che collaborano alle realizzazione delle attività.
Monitoraggio delle valutazioni dei volontari rispetto all'esperienze vissute			

In particolare, la tempistica di realizzazione delle attività, in funzione del raggiungimento degli obiettivi prefissati, seguirà lo schema seguente:

	MESE											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Formazione specifica: moduli 1, 2 e 3 (vedi box 40)	■											
Formazione specifica: modulo 4 (vedi box 40)	■	■	■									
Formazione specifica: * modulo 5 (vedi box 40)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Formazione specifica: modulo 6 (vedi box 40)	■											
Formazione generale	■	■	■	■	■							
Affiancamento dell'Operatore Locale di Progetto e del Referente Biblioteca di svago <i>Cure leggere... Leggere cura!</i> nella preparazione delle attività di lettura ad alta voce e di prestito libri/audiolibri In relazione al raggiungimento degli obiettivi n. 1, 2, 3 e 5	■											
Affiancamento dell'Operatore Locale di Progetto e del Referente Biblioteca di svago <i>Cure leggere... Leggere cura!</i> 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 <i>Baobab / spazio giovani scritte</i> . In relazione al raggiungimento degli obiettivi n. 1, 2, 3 e 5.		■	■									
Normalizzazione e standardizzazione delle attività anche sulla base degli accordi presi con il personale dei reparti coinvolti. In relazione al raggiungimento degli obiettivi n. 1, 2, 3 e 5.				■								
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. In relazione al raggiungimento degli obiettivi n. 1, 2, 3 e 5.					■	■	■	■	■	■	■	■
Formazione specifica: moduli 7, 8 e 9 (vedi box 40)				■								
Affiancamento dell'OLP / referente <i>Punto Informativo per pazienti</i> nelle attività di redazione, diffusione e implementazione di documentazione informativa per pazienti e di promozione delle attività del Punto Informativo per pazienti In relazione al raggiungimento degli obiettivi n. 4 e 5					■	■	■	■	■	■	■	■

* il modulo di formazione specifica n. 5 (vedi box 40) proseguirà fin quasi al termine del progetto poiché, anche sulla base dell'esperienza maturata nei progetti precedenti, esso riguarda attività (come ad esempio la scelta dei testi destinati alle letture ad alta voce) che richiedono un aggiornamento e un'attività formativa costante.

Si precisa che la realizzazione delle attività di monitoraggio avverrà secondo la tempistica e le modalità di cui ai successivi box 20 e 42.

8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività

AZIONE	ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE
Realizzazione di letture ad alta voce negli spazi di soggiorno/attesa di reparti di degenza e day hospital	Gestione dei contatti con i reparti di degenza / day hospital	<ul style="list-style-type: none"> n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!) PERSONALE INFERMIERISTICO DEI REPARTI COINVOLTI (Caposala o facente funzioni) quantificabile in n. 1 unità per reparto.
	Calendarizzazione attività.	<ul style="list-style-type: none"> n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!) Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3)
	Scelta di testi per le letture ad alta voce.	Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3)
	Preparazione del materiale informativo sulla realizzazione dell'incontro di lettura: locandine, volantini, opuscoli contenenti i testi letti.	<ul style="list-style-type: none"> Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3) n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!)
	Preparazione degli spazi di soggiorno dei reparti in occasione degli incontri di lettura.	<ul style="list-style-type: none"> Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3) n. 22 VOLONTARI ASSOCIAZIONE VITTORIO LODINI n. 10 VOLONTARI PROGETTO BAOBAB
	Letture ad alta voce di testi letterari.	<ul style="list-style-type: none"> Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3) n. 22 VOLONTARI ASSOCIAZIONE VITTORIO LODINI n. 10 VOLONTARI PROGETTO BAOBAB
	Momento di socializzazione post lettura tra volontari, pazienti, familiari e, in genere, tutti i partecipanti alle attività.	<ul style="list-style-type: none"> Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3) n. 22 VOLONTARI ASSOCIAZIONE VITTORIO LODINI n. 10 VOLONTARI PROGETTO BAOBAB
	Monitoraggio quantitativo e qualitativo (ad es.: grado di soddisfazione degli utenti) dell'attività.	<ul style="list-style-type: none"> n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!) Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3)
	Aggiornamento della sezione relativa alla biblioteca di svago "Cure leggere... Leggere cura!" sul sito web del progetto La Biblioteca per i Pazienti – Biblioteca Medica.	n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!)

AZIONE	ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE
Realizzazione di letture ad alta voce al letto dei	Gestione dei contatti con i reparti di degenza / day hospital.	<ul style="list-style-type: none"> n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!)

pazienti che ne facciano richiesta		<ul style="list-style-type: none"> PERSONALE INFERMIERISTICO DEI REPARTI COINVOLTI (Caposala o facente funzioni) quantificabile in n. 1 unità per reparto.
	Calendarizzazione attività.	<ul style="list-style-type: none"> n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!) Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3)
	Scelta e preparazione dei testi per la lettura con la realizzazione di appositi “menu di lettura” da proporre ai pazienti.	Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3)
	Preparazione del materiale informativo sulla realizzazione dell’incontro di lettura: locandine, volantini, opuscoli contenenti i testi letti.	<ul style="list-style-type: none"> Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3) n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!)
	Raccolta delle richieste effettuate dai pazienti per la realizzazione di letture ad alta voce.	Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3)
	Lettura ad alta voce di testi letterari al letto dei pazienti che ne facciano richiesta.	<ul style="list-style-type: none"> Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3) n. 22 VOLONTARI ASSOCIAZIONE <i>VITTORIO LODINI</i> n. 10 VOLONTARI PROGETTO <i>BAOBAB</i>
	Momento di socializzazione post lettura tra volontari, pazienti, familiari e, in genere, tutti i partecipanti alle attività.	<ul style="list-style-type: none"> Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3) n. 22 VOLONTARI ASSOCIAZIONE <i>VITTORIO LODINI</i> n. 10 VOLONTARI PROGETTO <i>BAOBAB</i>
	Monitoraggio quantitativo e qualitativo (ad es.: grado di soddisfazione degli utenti) dell’attività.	<ul style="list-style-type: none"> n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!) Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3)
	Aggiornamento della sezione relativa alla biblioteca di svago “Cure leggere... Leggere cura!” sul sito web del progetto La Biblioteca per i Pazienti – Biblioteca Medica.	n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!)

AZIONE	ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE
Realizzazione di un servizio di prestito libri / audiolibri al letto dei pazienti ricoverati sia programmato, sia su richiesta pervenuta da parte di pazienti, familiari o del personale di reparto	Gestione dei contatti con i reparti di degenza / day hospital.	<ul style="list-style-type: none"> n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!) PERSONALE INFERMIERISTICO DEI REPARTI COINVOLTI (Caposala o facente funzioni) quantificabile in n. 1 unità per reparto.
	Calendarizzazione attività.	<ul style="list-style-type: none"> n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!) Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3)
	Gestione dei rapporti con la <i>Biblioteca Panizzi</i> .	<ul style="list-style-type: none"> n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!) n. 1 DIPENDENTE DELLA <i>BIBLIOTECA</i>

		PANIZZI (Bibliotecario o altra figura incaricata)
	Predisposizione dello stock di testi forniti dalla <i>Biblioteca Panizzi</i> (in aggiunta a quelli già in possesso dell'Ente) da destinare al servizio di prestito, con rinnovo di una parte dello stock a cadenza semestrale.	<ul style="list-style-type: none"> • n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!) • n. 1 DIPENDENTE DELLA <i>BIBLIOTECA PANIZZI</i> (Bibliotecario o altra figura incaricata) • Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3)
	Predisposizione e aggiornamento del catalogo testi in formato elettronico.	<ul style="list-style-type: none"> • n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!) • n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (Bibliotecario o altra figura incaricata) • Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3)
	Aggiornamento del catalogo cartaceo da sottoporre ai pazienti al momento della realizzazione del servizio di prestito.	<ul style="list-style-type: none"> • n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!) • Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3)
	Preparazione materiale informativo sull'attività: locandine, volantini, segnalibri.	<ul style="list-style-type: none"> • Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3) • n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!)
	Gestione del servizio di prestito (svolgimento attività programmata, raccolta richieste, consegna libri, gestione restituzioni, gestione catalogo elettronico).	<ul style="list-style-type: none"> • Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3) • PERSONALE INFERMIERISTICO DEI REPARTI COINVOLTI (Caposala o facente funzioni) quantificabile in n. 1 unità per reparto.
	Monitoraggio quantitativo e qualitativo (ad es.: grado di soddisfazione degli utenti) dell'attività.	<ul style="list-style-type: none"> • n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!) • Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3)
	Aggiornamento della sezione relativa alla biblioteca di svago "Cure leggere... Leggere cura!" sul sito web del progetto La Biblioteca per i Pazienti – Biblioteca Medica.	n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!)
AZIONE	ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE
Sensibilizzazione dei volontari e promozione di un percorso di crescita individuale attraverso la realizzazione di attività che permettano ai volontari stessi di entrare in contatto con diverse	<i>Tutte le attività sopra riportate contribuiscono alla realizzazione dell'obiettivo collegato a questa azione.</i>	<i>Tutte le risorse umane previste per le attività sopra riportate</i>
	Colloqui individuali e di gruppo tra i volontari in Servizio Civile e il personale coinvolto nella realizzazione delle attività sopra riportate.	<ul style="list-style-type: none"> • n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!) • Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3)
	Momenti di confronto tra i volontari in Servizio Civile e i volontari delle associazioni che collaborano alle realizzazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3) • n. 22 VOLONTARI ASSOCIAZIONE VITTORIO LODINI

tipologie di pazienti, con i loro familiari e con i loro vissuti, come valore e obiettivo dell'azione sociale	delle attività.	<ul style="list-style-type: none"> • n. 10 VOLONTARI PROGETTO <i>BAOBAB</i> • n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!)
	Monitoraggio delle valutazioni dei volontari rispetto all'esperienze vissute.	<ul style="list-style-type: none"> • n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!) • Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3)

AZIONE	ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE
Informazione agli utenti circa la possibilità di usufruire dei servizi offerti dal Punto Informativo per pazienti	Confezionamento, elaborazione grafica, stampa e diffusione all'interno della struttura ospedaliera di materiale illustrativo sul Punto Informativo per pazienti.	n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE Punto Informativo per pazienti)
	Aggiornamento della sezione relativa al "Punto Informativo per pazienti" sul sito web del progetto La Biblioteca per i Pazienti – Biblioteca Medica.	n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE Punto Informativo per pazienti)
	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.	<ul style="list-style-type: none"> • n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE Punto Informativo per pazienti) • Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3)

AZIONE	ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE
Redazione, diffusione e implementazione su sito web di documentazione informativa per pazienti	Attività di front-office e back-office presso il Punto Informativo per pazienti (sportello presso il quale è possibile reperire informazioni di qualità sulla salute).	n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE Punto Informativo per pazienti)
	Elaborazione di materiale informativo di qualità per pazienti e familiari su diversi temi e argomenti inerenti la salute.	n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE Punto Informativo per pazienti)
	Confezionamento, elaborazione grafica, stampa e diffusione di materiale informativo per pazienti.	<ul style="list-style-type: none"> • n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE Punto Informativo per pazienti) • Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3)
	Monitoraggio della produzione di materiale informativo.	n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE Punto Informativo per pazienti)
	Aggiornamento della sezione relativa al "Punto Informativo per pazienti" sul sito web del progetto La Biblioteca per i Pazienti – Biblioteca Medica.	n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE Punto Informativo per pazienti)

AZIONE	ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE
Creazione di un contesto operativo basato sullo	Partecipazione attiva e propositiva da parte dei giovani in Servizio Civile alle attività	Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3)

scambio di opinioni tra personale e volontari, aperto alla riflessione sulle attività già realizzate e che offra ai volontari la possibilità di rendere unica e davvero personale l'esperienza di servizio civile.	sopra riportate.	
	Analisi ed eventuale attuazione delle proposte formulate da parte dei giovani in merito alle attività.	<ul style="list-style-type: none"> • Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3) • n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!) • n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE Punto Informativo per pazienti) • PERSONALE INFERMIERISTICO DEI REPARTI COINVOLTI (Caposala o facente funzioni) quantificabile in n. 1 unità per reparto.
	Monitoraggio delle valutazioni dei volontari rispetto alla possibilità di "personalizzazione" delle attività.	<ul style="list-style-type: none"> • Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3) • n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!) • n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE Punto Informativo per pazienti)

AZIONE	ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE
Promozione di strategie e tecniche comunicative e relazionali	Valutazione delle competenze acquisite.	<ul style="list-style-type: none"> • n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!) • n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE Punto Informativo per pazienti) • Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3)
	Momenti di confronto tra i volontari in Servizio Civile e il personale dell'Ente sulla realtà comunicativa e relazionale incontrata durante le attività.	<ul style="list-style-type: none"> • n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!) • n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE Punto Informativo per pazienti) • PERSONALE INFERMIERISTICO DEI REPARTI COINVOLTI (Caposala o facente funzioni) quantificabile in n. 1 unità per reparto. • Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3)

AZIONE	ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE
Promozione del confronto e della condivisione delle esperienze, sia pregresse, sia maturate in itinere, come momento di riflessione sui diversi aspetti del "sociale", della solidarietà, della partecipazione e	Colloqui individuali e di gruppo tra i volontari in Servizio Civile e il personale coinvolto nella realizzazione delle attività sopra riportate.	<ul style="list-style-type: none"> • n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!) • n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE Punto Informativo per pazienti) • Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3)
	Momenti di confronto tra i volontari in Servizio Civile e i volontari delle associazioni che collaborano alle realizzazioni delle attività.	<ul style="list-style-type: none"> • Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3) • n. 22 VOLONTARI ASSOCIAZIONE VITTORIO LODINI • n. 10 VOLONTARI PROGETTO BAOBAB

della cittadinanza attiva		<ul style="list-style-type: none"> • n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!)
	Monitoraggio delle valutazioni dei volontari rispetto all'esperienze vissute	<ul style="list-style-type: none"> • n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE BIBLIOTECA DI SVAGO Cure leggere... Leggere cura!) • n. 1 DIPENDENTE DELLA BIBLIOTECA MEDICA (REFERENTE Punto Informativo per pazienti) • Volontari in Servizio Civile (vedi successivo punto 8.3)

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

8.3.0 SINTESI DEGLI ESITI DEL MONITORAGGIO INTERNO E RELATIVE RICADUTE SULLA PROGETTAZIONE, COME PREVISTO DALLA D.G.R. 1265/2012

8.3.0.1 Progetto di Servizio Civile bando 2010 (“Cure leggere... Leggere cura! Se siete pazienti leggiamo qualcosa...”) | gennaio 2011 – gennaio 2012

Come previsto in sede progettuale, l'ente ha utilizzato diversi strumenti per il monitoraggio interno delle attività sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo (rilevazioni mensili delle attività realizzate, questionari di gradimento delle attività rivolti ad utenti e personale, somministrazione ai giovani di questionari sulla formazione specifica, colloqui *in itinere* con i giovani e colloquio finale sulla valutazione dell'esperienza di servizio civile vista nel suo complesso). Inoltre, in relazione all'attività di monitoraggio svolta in ambito Co.Pr.E.S.C., giovani e OLP hanno regolarmente compilato i questionari previsti e l'ente ha partecipato con regolarità agli incontri del Gruppo di Lavoro sul Monitoraggio.

Nello specifico, per quanto riguarda il monitoraggio quantitativo delle attività, si è tenuto conto degli indicatori previsti andando a rilevare dati come il numero di incontri di lettura ad alta voce realizzati, il numero di persone presenti agli incontri, il numero di servizi di prestito libri/audiolibri realizzati ecc.

Le attività si sono svolte sostanzialmente come previsto in fase di stesura del progetto. Eventuali discrepanze rispetto a quanto preventivato sono dovute a diversi fattori, nonché ad alcune azioni correttive intraprese in corso d'opera e legate a motivi contingenti, tra le quali l'attivazione in fase più avanzata del servizio di prestito libri, la decisione di non attivare una delle attività (lettura al letto dei pazienti su richiesta) e la scelta di riprogrammazione e di riduzione della stampa di documenti informativi per pazienti.

In via assolutamente sintetica è possibile evidenziare come gli incontri di lettura ad alta voce realizzati abbiano superato abbondantemente quelli previsti in fase di progettazione. Dati leggermente inferiori alle attese per quanto riguarda i partecipanti alle letture e il numero di libri/audiolibri prestati (a prescindere dal numero dei servizi di prestito effettuati) sono, invece, dovuti a fisiologiche oscillazioni, legate soprattutto alle condizioni degli utenti dei reparti, elemento difficilmente prevedibile e per il quale in fase di progettazione si ricorre a stime basate sulla media dei dati ricavabili dalle esperienze degli anni precedenti.

Il monitoraggio ha evidenziato come questo progetto abbia garantito per l'Ente risultati molto buoni sia da un punto di vista quantitativo che qualitativo e ha permesso di confermare quanto rilevato anche grazie alle esperienze precedenti (cfr. successivo box 6.1) in merito all'importanza dell'apporto dei volontari in Servizio Civile Nazionale alla realizzazione delle attività previste dal progetto.

Inoltre, come già realizzato negli anni passati, le ricadute del progetto sull'Ente stesso sono state misurate anche attraverso un questionario di gradimento rivolto agli operatori dei reparti coinvolti nell'iniziativa. Gli esiti di questa indagine sono risultati positivi e sostanzialmente in linea con quanto rilevato negli anni precedenti, in particolare: per il 46,9 % del campione l'attività è addirittura da potenziare, mentre per il 42,9 % è da mantenere inalterata. Inoltre: per il 91,2 % del campione le attività sono “moltissimo” o “molto” utili ai pazienti; per il 79,6 % del campione sono “moltissimo” o “molto” utili ai familiari; per il 93,9 % sono “moltissimo” o “molto” ben integrate con le attività di reparto. Dati particolarmente positivi sono stati raccolti tra gli operatori di un reparto che inizialmente non era stato coinvolto nell'iniziativa e al quale, durante il corso dell'anno e su richiesta del personale, sono state estese in via “sperimentale” le attività previste dal progetto.

Attraverso la somministrazione dei questionari predisposti e condivisi in ambito Co.Pr.E.S.C., nonché grazie ai colloqui *in itinere* e al colloquio finale, è stato effettuato un monitoraggio delle ricadute del progetto sui giovani in servizio. I giovani hanno descritto il progetto di servizio civile come un'occasione di crescita personale e come un'esperienza positiva e formativa, esprimendo un particolare apprezzamento nei confronti del lavoro di gruppo e della strutturazione delle attività.

Per quanto riguarda le ricadute sulla comunità, si è proceduto alla rilevazione del gradimento delle attività di lettura ad alta voce e di prestito libri/audiolibri tramite questionari rivolti agli utenti. La rilevazione ha dato ottimi risultati, sia per quanto riguarda i reparti nei quali le attività erano già consolidate, sia per quanto

riguarda il reparto coinvolto durante lo svolgimento del progetto. In particolare si segnala il dato relativo alla domanda “Ora che ha partecipato all’iniziativa, Le farebbe piacere ripetere questa esperienza durante il periodo della Sua degenza (o durante il periodo di degenza della persona che accompagna)?”, alla quale ha risposto “Sì” il 100 % degli utenti sia nel caso delle letture ad alta voce sia nel caso del servizio di prestito libri.

8.3.0.2. Progetto di Servizio Civile bando 2011 (“Cure leggere... Leggere cura! La biblioteca per i pazienti”) | aprile 2012 - in corso

Come previsto in sede progettuale, l’ente sta utilizzando e utilizzerà, secondo quanto previsto, diversi strumenti per il monitoraggio interno delle attività sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo (rilevazioni mensili delle attività realizzate, questionari di gradimento delle attività rivolti ad utenti e personale, somministrazione ai giovani di questionari sulla formazione specifica, colloqui *in itinere* con i giovani e colloquio finale sulla valutazione dell’esperienza di servizio civile vista nel suo complesso). Inoltre, in relazione all’attività di monitoraggio svolta in ambito Co.Pr.E.S.C., giovani e OLP hanno regolarmente compilato i questionari previsti per il periodo che va dall’avvio dei giovani in servizio (aprile 2012) al momento della stesura del presente progetto e l’ente ha partecipato con regolarità agli incontri del Gruppo di Lavoro sul Monitoraggio.

Il monitoraggio quantitativo delle attività condotto grazie agli indicatori previsti in fase di progettazione (incontri di lettura ad alta voce realizzati, numero di persone presenti agli incontri, nonché il numero di servizi di prestito libri/audiolibri ecc.) sta evidenziando come i risultati ottenuti siano soddisfacenti. Per motivi contingenti e non prevedibili in sede progettuale, è stato necessario rimandare l’inizio di alcune attività (come l’attività di prestito libri/audiolibri) rispetto alle previsioni iniziali; tali attività sono in fase di attivazione al momento della stesura del presente progetto. Allo stato attuale è possibile solamente ipotizzare che, per queste ultime, i risultati finali potranno non raggiungere quelli attesi, pur non discostandosi molto da essi. Per quanto riguarda l’attività più consolidata (letture ad alta voce) è possibile invece constatare come, proseguendo sul ritmo dei primi mesi, i risultati ottenuti dovrebbero superare quelli previsti in fase di progettazione, nonostante l’avvio delle altre attività.

Per quanto riguarda le ricadute sui giovani, il monitoraggio svolto fino a questo momento attraverso i colloqui *in itinere* e i questionari di monitoraggio in ambito Co.Pr.E.S.C. ha dato esiti positivi.

8.3.0.3 Ricadute sulla progettazione in corso

I risultati del monitoraggio sopra riportati sono da considerarsi molto positivi per quanto riguarda le ricadute delle attività su Ente, giovani in servizio e comunità. L’impianto progettuale è stato confermato nei suoi elementi sostanziali, cioè il nucleo di attività che vengono portate avanti ormai da alcuni anni (cfr. punto 6.1). Come sopra riportato, gli esiti rilevati hanno sostanzialmente evidenziato come eventuali differenze tra i risultati ottenuti e quelli attesi in fase di progettazione siano dovuti in alcuni casi a variazioni “fisiologiche” connesse alla natura del servizio stesso e dei suoi destinatari/beneficiari, in altri casi a fatti contingenti non prevedibili in fase di stesura del progetto. Il monitoraggio di tutti i progetti che si sono susseguiti nel corso degli anni permette di constatare come queste variazioni rientrino nel normale andamento dei progetti di servizio civile e non siano tali da imporre una rimodulazione degli obiettivi del progetto (cfr. box 7).

In particolare, i risultati del monitoraggio sul gradimento delle attività da parte di utenti e operatori, nonché il monitoraggio sui volontari del servizio civile suggerisce come anche per i giovani in servizio le attività siano sostanzialmente gradite e ben strutturate, pertanto si ritiene di confermare l’impianto generale delle attività del progetto, ivi comprese le attività previste per i volontari riportate nel successivo punto 8.3.1.

È comunque necessario sottolineare come anche la più rigorosa attività di monitoraggio e la più attenta fase di progettazione non possano escludere né un certo grado di elasticità in fase di attivazione e di realizzazione delle attività, né la possibilità di applicare leggere modifiche in considerazione di fatti contingenti e non prevedibili in fase di progettazione.

8.3.1 RUOLO E ATTIVITÀ PREVISTE PER I GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE

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

OBIETTIVO		AZIONI	ATTIVITÀ PREVISTE PER I VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE
N.	Descrizione		
1	Offrire momenti di svago, relazione e socializzazione attraverso la lettura ad alta voce ai pazienti affetti da	Realizzazione di letture ad alta voce negli spazi di soggiorno/attesa di reparti di degenza e day hospital	Collaborazione con il personale dell’Ente nella calendarizzazione delle attività. Scelta di testi per le letture ad alta voce. Collaborazione con il personale dell’Ente nella preparazione del materiale informativo sulla

	patologie di tipo oncologico, cronico-degenerativo e, in generale, i pazienti medio-lungodegenti e/o coinvolti in attività terapeutiche in regime di day hospital.		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, in genere, tutti i partecipanti alle attività, in collaborazione con i volontari dell' <i>Associazione Vittorio Lodini</i> e del Progetto <i>Baobab</i> .
			Collaborazione con il personale dell'Ente nell'attività di monitoraggio quantitativo e qualitativo (ad es.: grado di soddisfazione degli utenti) dell'attività.
		Realizzazione di letture ad alta voce al letto dei pazienti che ne facciano richiesta	Collaborazione con il personale dell'Ente nella calendarizzazione delle attività.
			Scelta e preparazione dei testi da proporre ai pazienti per la lettura, con la realizzazione di appositi "menu di lettura" da proporre ai pazienti.
			Collaborazione con il personale dell'Ente 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, in genere, tutti i partecipanti alle attività, in collaborazione con i volontari dell' <i>Associazione Vittorio Lodini</i> e del Progetto <i>Baobab</i> .
			Collaborazione con il personale dell'Ente nell'attività di monitoraggio quantitativo e qualitativo (ad es.: grado di soddisfazione degli utenti) dell'attività.
		2	Offrire ai pazienti ricoverati la possibilità di accedere ad un servizio di prestito libri .
Collaborazione con il personale dell'Ente e con il personale della Biblioteca Panizzi nella predisposizione e nel rinnovo dello stock di libri destinati al servizio di prestito.			
Collaborazione con il personale dell'Ente nella predisposizione e nell'aggiornamento del catalogo testi in formato elettronico.			
Collaborazione con il personale dell'Ente nell'aggiornamento del catalogo cartaceo da sottoporre ai pazienti al momento della realizzazione del servizio di prestito.			
Collaborazione con il personale dell'Ente nella preparazione del materiale informativo:			

			locandine, volantini, segnalibri.
			Gestione del servizio di prestito (svolgimento attività programmata, raccolta richieste, consegna libri, gestione restituzioni, gestione catalogo elettronico), in collaborazione con il personale infermieristico dei reparti.
			Collaborazione con il personale dell'Ente nell'attività di monitoraggio quantitativo e qualitativo (ad es.: grado di soddisfazione degli utenti) dell'attività.
3	Promuovere nei giovani e, di conseguenza, nella comunità un concetto di salute inteso non in senso meramente biomedico, bensì bio-psico-sociale .	Sensibilizzazione dei volontari e promozione di un percorso di crescita individuale attraverso la realizzazione di attività che permettano ai volontari stessi di entrare in contatto con diverse tipologie di pazienti, con i loro familiari e con i loro vissuti, come valore e obiettivo dell'azione sociale	<i>Partecipazione alle attività sopra riportate.</i>
			Partecipazione a colloqui individuali e di gruppo tra con il personale coinvolto nella realizzazione delle attività sopra riportate.
			Partecipazione a momenti di confronto con i volontari delle associazioni che collaborano alle realizzazione delle attività (<i>Associazione Vittorio Lodini e Progetto Baobab</i>).
			Collaborazione con il personale dell'Ente nell'attività di monitoraggio delle valutazioni rispetto all'esperienze vissute.
4	Offrire ai pazienti la possibilità di ottenere informazioni di qualità sulla salute , al fine di favorire la partecipazione attiva del paziente al proprio percorso diagnostico e/o terapeutico e il miglioramento del rapporto medico-paziente.	Informazione agli utenti circa la possibilità di usufruire dei servizi offerti dal Punto Informativo per pazienti	Collaborazione con il personale dell'Ente 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.
		Redazione, diffusione e implementazione su sito web di documentazione informativa per pazienti	Collaborazione con il personale dell'Ente nell'attività di elaborazione grafica, stampa e diffusione di materiale informativo per pazienti.
5	Promuovere nei giovani la consapevolezza del proprio potenziale creativo, comunicativo e relazionale e delle proprie capacità nel fare qualcosa di concreto e utile per gli altri .	Creazione di un contesto operativo basato sullo scambio di opinioni tra personale e volontari, aperto alla riflessione sulle attività già realizzate e che offra ai volontari la possibilità di rendere unica e davvero personale l'esperienza di servizio civile.	Partecipazione attiva e propositiva alle attività sopra riportate.
			Collaborazione con il personale dell'Ente nell'analisi delle proposte formulate in merito alle attività e nella loro eventuale attuazione.
			Collaborazione con il personale dell'Ente nell'attività di monitoraggio delle valutazioni rispetto alla possibilità di "personalizzazione" delle attività.
		Promozione di strategie e tecniche comunicative e relazionali	Partecipazione alla valutazione delle competenze acquisite da parte del personale dell'Ente
			Partecipazione a momenti di confronto tra i con il personale dell'Ente sulla realtà comunicativa e relazionale incontrata durante le attività.
		Promozione del confronto e della condivisione delle esperienze, sia pregresse,	Partecipazione a colloqui individuali e di gruppo tra con il personale coinvolto nella realizzazione delle attività sopra riportate.

		sia maturate in itinere, come momento di riflessione sui diversi aspetti del “sociale”, della solidarietà, della partecipazione e della cittadinanza attiva	Partecipazione a momenti di confronto con i volontari delle associazioni che collaborano alle realizzazione delle attività (<i>Associazione Vittorio Lodini e Progetto Baobab</i>) Collaborazione con il personale dell’Ente nell’attività di monitoraggio delle valutazioni rispetto all’esperienze vissute.
--	--	---	--

Si precisa che si configurano come **azioni trasversali**, cioè utili e necessarie per il raggiungimento degli obiettivi del progetto:

- l’accoglienza dei volontari e la cura del loro benessere durante l’attività prestata presso l’Ente;
- il corso di Formazione Generale (che si svolgerà entro i termini previsti dalla normativa vigente);
- i corsi di Formazione Specifica;
- l’attività di “tutoraggio” delle attività svolte dai volontari;
- l’attività di monitoraggio.

Si sottolinea che, come indicato anche nelle tabelle sopra riportate, **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:* 4

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

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

12) *Numero posti con solo vitto:* 4 Il vitto verrà erogato dalla mensa aziendale dell’Ente solo per il pranzo, per garantire la continuità delle attività svolte dai volontari sia che essi prestino servizio nella fascia mattutina (orario indicativo di servizio: 8.30-14.30) sia che prestino servizio nella fascia pomeridiana (orario indicativo di servizio: 12.00-18.00).

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:*

Per esigenze connesse con l’espletamento delle attività previste dal progetto, i volontari potranno essere in servizio nella giornata del sabato, rimanendo a riposo in una delle restanti giornate.

Ente: NZ00614 AZIENDA OSPEDALIERA SANTA MARIA NUOVA

Progetto: R08NZ0061413101687NR08 - Cure leggere... Leggere cura! Voci e parole in ospedale

16) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:

N.	Sede di attuazione del Progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato			
						Cognome e Nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e Nome	Data di nascita	C.F.	
1	ASMN/RE BIBLIOTECA MEDICA E CENTRO DI DOCUMENTAZIO NE PROVINCIALE-CO MPLESSO ROCCA SAPORIITI	REGGIO NELL'EMILIA (RE)	VIALE AUGUSTO MURRI 9 42123 (PALAZZINA-W, SCALA-PROPR, PIANO:1)	21929	4	CERVI ELENA						

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

Si prevede un impegno in attività di promozione e sensibilizzazione pari a complessive 21 ore.

Come previsto dal Piano Provinciale del Servizio Civile del Co.Pr.E.S.C. di Reggio Emilia, sarà cura dell'Ente programmare **in proprio** iniziative di sensibilizzazione **per un totale di 11 ore**, da sommarsi alle **10 ore** previste per le **attività organizzate e coordinate direttamente dal Co.Pr.E.S.C.** In particolare, saranno organizzati momenti di promozione e sensibilizzazione con studenti universitari e delle classi quinte di alcune scuole superiori reggiane (ad esempio durante gli incontri mensili del laboratorio di scrittura del progetto *Baobab / Spazio giovani scritture*) con consegna di materiale informativo.

Per la pianificazione delle attività in oggetto, il Co.Pr.E.S.C. di Reggio Emilia ha previsto di inserire nel Piano Provinciale la seguente scheda:

Il gruppo di lavoro sulla sensibilizzazione e promozione del Servizio Civile Volontario, coordinato dagli operatori CoPrESC in modo coordinato e congiunto, ha stabilito di organizzare per l'annualità di S.C. 2012- 2013 i seguenti interventi di promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile Volontario 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.

Il piano delle attività viene verificato e validato dal sopra citato gruppo di lavoro, in modo che esso si presenti come il risultato di una programmazione effettivamente condivisa, aperta alle proposte, ai suggerimenti e alla fattiva collaborazione e compartecipazione degli Enti e dei loro ragazzi, in un'ottica non autoreferenziale.

Questo calendario di attività va a completare gli interventi che ogni singolo Ente realizzerà in proprio secondo un proprio specifico programma. Allo scopo, si precisa che il piano di sensibilizzazione e promozione coordinata e congiunta è articolato in due parti:

- 1. monte ore di attività congiunta organizzata e coordinata direttamente dal Co.Pr.E.S.C. per **10 ore complessive** a progetto;*
- 2. iniziative programmate in proprio dall'Ente, e condivise con il CoPrESC, per un numero di ore la cui scelta è a discrezione dell'Ente medesimo.*

A seguito si riepilogano in dettaglio le iniziative nelle quali risulta articolato il monte ore di attività congiunta, organizzata e coordinata direttamente dal CoPrESC, e indicata al precedente punto 1).

Attività di sensibilizzazione:

- coinvolgimento delle scuole superiori: dalla valutazione effettuata negli scorsi anni è risultato essere molto efficace il percorso di sensibilizzazione fatto nelle classi quinte superiori. Nelle scorse annualità sono stati molti 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 base di almeno 60 minuti, strutturabile insieme ai referenti della scuola in maniera dinamica, in base alla disponibilità di tempo e alle esigenze di ogni singola realtà. Le tematiche trattate saranno legate alla presentazione della carta etica, dei valori dell'obiezione di coscienza e delle tematiche collegate quali: difesa civile, nonviolenta, solidarietà, povertà, etc. Gli incontri sono tenuti dagli operatori del Co.Pr.E.S.C. o dai propri formatori, affiancati da giovani in servizio quali testimoni diretti dell'esperienza. Questo aspetto è fondamentale in quanto da sempre si sa che il principale veicolo attraverso il quale i giovani entrano a conoscenza della possibilità del Servizio Civile è il "passaparola" di altri giovani che comunicano la bellezza di questa opportunità. Si cercherà anche di dare risalto alle esperienze di Servizio all'Estero tramite coinvolgimento di ex-volontari.*
- coinvolgimento delle università: le attività di sensibilizzazione nelle sedi universitarie della provincia saranno svolte con attività di volantaggio in prossimità delle sedi stesse, banchetto informativo in prossimità del bando, con scambio di informazioni e occasioni di incontri informali di approfondimento del servizio civile volontario e delle sue opportunità. Crediamo sia importante che il Co.Pr.E.S.C. svolga attività di sensibilizzazione soprattutto nelle sedi universitarie del territorio di Reggio Emilia. L'obiettivo generale è quello di inserirsi maggiormente nei percorsi già strutturati delle università, proponendo i progetti di S.C. come tirocini formativi e cercando canali nuovi per contattare i professori e sensibilizzarli sull'argomento.*
- coinvolgimento delle realtà locali del territorio provinciale: le attività sul territorio*

provinciale vengono svolte in stretta collaborazione con gli enti radicati sul territorio che offrono l'opportunità del Servizio Civile Volontario, e possibilmente anche con il coinvolgimento e il fattivo contributo degli ex servizio-civili, specie quelli che hanno mantenuto un collegamento di impegno e vicinanza con l'esperienza trascorsa e l'Ente presso il quale erano impiegati.

- Gli eventi/incontri di sensibilizzazione sono a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:
 - feste in piazza o di circoscrizione;
 - mostre tematiche legate al S.C.;
 - attività svolte presso luoghi di aggregazione giovanile quali: parrocchie, circoli, centri giovanili, ecc.;
 - incontri di cittadinanza attiva, percorsi di educazione alla pace ed alla non violenza promossi da cittadini e gruppi responsabili, dalla Scuola di Pace di Reggio Emilia o dal Movimento non violento ecc.;
 - eventi promossi dal Comune di Reggio Emilia o da altri Comuni della Provincia che promuovano per i giovani occasioni di partecipazione sociale e di impegno civile.

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 dell'ufficio Co.Pr.E.S.C. per orientamento e informazioni;
- promozione sulle radio locali
- sito internet del coordinamento: www.serviziocivilevolontario.re.it, sul quale saranno pubblicati i progetti approvati in provincia e le informazioni sul servizio civile.
- link dai principali portali provinciali rivolti ai giovani al sito internet del CoPrESC e dai siti dei singoli enti aderenti.
- materiale promozionale (locandine, pieghevoli, manifesti): verrà distribuito il materiale informativo (cartaceo e informatico) a tutti i Centri Giovani e InformaGiovani del territorio provinciale, nonché presso scuole, associazioni, parrocchie, centri per l'impiego, centro di servizio per il volontariato, e in generale a tutti i progetti che sul territorio lavorano con il target giovanile.

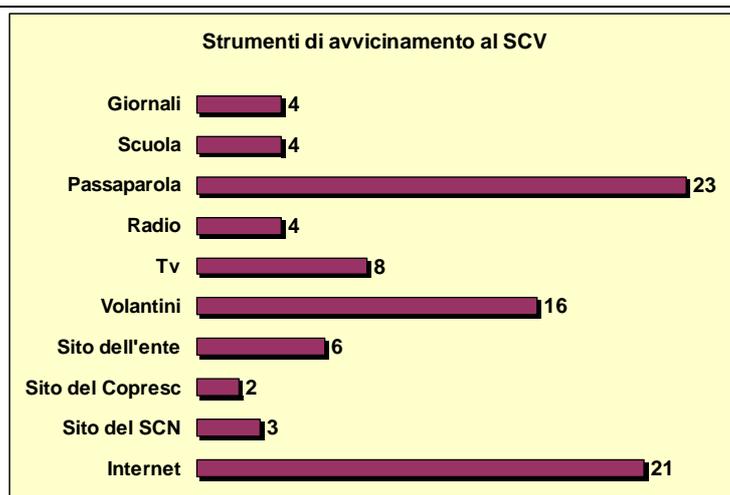
L'utilizzazione coordinata e congiunta di alcuni degli strumenti sopra indicati, tra i quali, in particolare, il ricorso alla sportello telefonico per l'orientamento e l'informazione, e la fruibilità del sito internet www.serviziocivilevolontario.re.it - anche attraverso l'inserimento sul sito internet degli enti di un link al sito internet del Coordinamento - mireranno alla creazione di un "sistema di rete" sul territorio provinciale tra giovani, enti con progetti attivi e Coordinamento, funzionale all'assolvimento di un'azione di fondo e basilare in capo al CoPrESC, utile a dare al giovane una visione complessiva di tutte le possibilità di scv presenti sul territorio.

La promozione dell'orientamento ad una "scelta consapevole" del progetto da parte dell'aspirante volontario è funzionale al conseguimento dei seguenti obiettivi:

- a) facilitare la copertura del maggior numero di posti disponibili;
- b) facilitare l'accesso al scv del maggior numero possibile di aspiranti volontari, evitando inutili concentrazioni di domande su pochi progetti.

Allo scopo, in prossimità della scadenza del bando-giovani, sarà anche utilizzata la banca dati del CoPrESC con l'indirizzario e-mail di tutti i giovani, potenzialmente interessati a presentare domanda di scv, che, nel corso dell'anno, hanno inviato richieste di informazioni sulla scadenza del bando, manifestando l'espressa intenzione di essere in proposito avvisati in tempo utile.

Ripresentiamo qui una considerazione emersa nel corso del monitoraggio sugli scorsi Bandi, che si ritiene ancora utile nel guidare la nostra azione comune. Infatti, alla luce del monitoraggio effettuato sui giovani nell'anno 2010, alla domanda: "Come ti sei avvicinato al Servizio Civile?" sono state rilevate le seguenti risposte:



Alla luce di questi responsi è possibile constatare che alcune attività nelle quali il Copresc investiva in maniera cospicua, anche finanziariamente (ad es. le Tv locali, specie se si considera che alla cifra (8) del quesito dai giovani intervistati sono state ricondotte anche le segnalazioni di spot pubblicitari sulla RAI, segnalazioni che, come tali, non possono andare a sostegno dell'efficacia della promozione televisiva locale), non sono in effetti i metodi più efficaci per divulgare la notizia tra il "target" giovanile appropriato.

I giovani si avvicinano al Servizio Civile in gran parte grazie ai contatti con altri giovani che lo hanno svolto e che ne hanno parlato in maniera positiva (passaparola, volantini, internet ecc.).

In generale il Copresc si propone di aumentare sempre di più quelle occasioni nelle quali i giovani già in servizio possano trasmettere ad altri giovani la propria esperienza e il proprio entusiasmo.

Obiettivo di quest'anno è quello di aumentare gli appuntamenti nelle scuole e i banchetti informativi in luoghi in cui i giovani nella fascia di età 18-29 anni sono presenti in maniera significativa.

17) Criteri e modalità di selezione dei volontari:

18.0 SINTESI DEGLI ESITI DEL MONITORAGGIO INTERNO E RELATIVE RICADUTE SULLA PROGETTAZIONE, COME PREVISTO DALLA D.G.R. 1265/2012

18.0.1 Progetto di Servizio Civile bando 2010 ("Cure leggere... Leggere cura! Se siete pazienti leggiamo qualcosa...") | gennaio 2011 – gennaio 2012

Come previsto in sede progettuale, l'ente ha utilizzato diversi strumenti per il monitoraggio interno delle attività sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo (rilevazioni mensili delle attività realizzate, questionari di gradimento delle attività rivolti ad utenti e personale, somministrazione ai giovani di questionari sulla formazione specifica, colloqui *in itinere* con i giovani e colloquio finale sulla valutazione dell'esperienza di servizio civile vista nel suo complesso). Inoltre, in relazione all'attività di monitoraggio svolta in ambito Co.Pr.E.S.C., giovani e OLP hanno regolarmente compilato i questionari previsti e l'ente ha partecipato con regolarità agli incontri del Gruppo di Lavoro sul Monitoraggio.

Nello specifico, per quanto riguarda il monitoraggio quantitativo delle attività, si è tenuto conto degli indicatori previsti andando a rilevare dati come il numero di incontri di lettura ad alta voce realizzati, il numero di persone presenti agli incontri, il numero di servizi di prestito libri/audiolibri realizzati ecc.

Le attività si sono svolte sostanzialmente come previsto in fase di stesura del progetto. Eventuali discrepanze rispetto a quanto preventivato sono dovute a diversi fattori, nonché ad alcune azioni correttive intraprese in corso d'opera e legate a motivi contingenti, tra le quali l'attivazione in fase più avanzata del servizio di prestito libri, la decisione di non attivare una delle attività (lettura al letto dei pazienti su richiesta) e la scelta di riprogrammazione e di riduzione della stampa di documenti informativi per pazienti.

In via assolutamente sintetica è possibile evidenziare come gli incontri di lettura ad alta voce realizzati abbiano superato abbondantemente quelli previsti in fase di progettazione. Dati leggermente inferiori alle attese per quanto riguarda i partecipanti alle letture e il numero di libri/audiolibri prestati (a prescindere dal numero dei servizi di prestito effettuati) sono, invece, dovuti a fisiologiche oscillazioni, legate soprattutto alle condizioni degli utenti dei reparti, elemento difficilmente prevedibile e per il quale in fase di progettazione si ricorre a stime basate sulla media dei dati ricavabili dalle esperienze degli anni precedenti.

Il monitoraggio ha evidenziato come questo progetto abbia garantito per l'Ente risultati molto buoni sia da

un punto di vista quantitativo che qualitativo e ha permesso di confermare quanto rilevato anche grazie alle esperienze precedenti (cfr. successivo box 6.1) in merito all'importanza dell'apporto dei volontari in Servizio Civile Nazionale alla realizzazione delle attività previste dal progetto.

Inoltre, come già realizzato negli anni passati, le ricadute del progetto sull'Ente stesso sono state misurate anche attraverso un questionario di gradimento rivolto agli operatori dei reparti coinvolti nell'iniziativa. Gli esiti di questa indagine sono risultati positivi e sostanzialmente in linea con quanto rilevato negli anni precedenti, in particolare: per il 46,9 % del campione l'attività è addirittura da potenziare, mentre per il 42,9 % è da mantenere inalterata. Inoltre: per il 91,2 % del campione le attività sono "moltissimo" o "molto" utili ai pazienti; per il 79,6 % del campione sono "moltissimo" o "molto" utili ai familiari; per il 93,9 % sono "moltissimo" o "molto" ben integrate con le attività di reparto. Dati particolarmente positivi sono stati raccolti tra gli operatori di un reparto che inizialmente non era stato coinvolto nell'iniziativa e al quale, durante il corso dell'anno e su richiesta del personale, sono state estese in via "sperimentale" le attività previste dal progetto.

Attraverso la somministrazione dei questionari predisposti e condivisi in ambito Co.Pr.E.S.C., nonché grazie ai colloqui *in itinere* e al colloquio finale, è stato effettuato un monitoraggio delle ricadute del progetto sui giovani in servizio. I giovani hanno descritto il progetto di servizio civile come un'occasione di crescita personale e come un'esperienza positiva e formativa, esprimendo un particolare apprezzamento nei confronti del lavoro di gruppo e della strutturazione delle attività.

Per quanto riguarda le ricadute sulla comunità, si è proceduto alla rilevazione del gradimento delle attività di lettura ad alta voce e di prestito libri/audiolibri tramite questionari rivolti agli utenti. La rilevazione ha dato ottimi risultati, sia per quanto riguarda i reparti nei quali le attività erano già consolidate, sia per quanto riguarda il reparto coinvolto durante lo svolgimento del progetto. In particolare si segnala il dato relativo alla domanda "Ora che ha partecipato all'iniziativa, Le farebbe piacere ripetere questa esperienza durante il periodo della Sua degenza (o durante il periodo di degenza della persona che accompagna)?", alla quale ha risposto "Sì" il 100 % degli utenti sia nel caso delle letture ad alta voce sia nel caso del servizio di prestito libri.

18.0.2 Progetto di Servizio Civile bando 2011 ("Cure leggere... Leggere cura! La biblioteca per i pazienti") | aprile 2012 - in corso

Come previsto in sede progettuale, l'ente sta utilizzando e utilizzerà, secondo quanto previsto, diversi strumenti per il monitoraggio interno delle attività sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo (rilevazioni mensili delle attività realizzate, questionari di gradimento delle attività rivolti ad utenti e personale, somministrazione ai giovani di questionari sulla formazione specifica, colloqui *in itinere* con i giovani e colloquio finale sulla valutazione dell'esperienza di servizio civile vista nel suo complesso). Inoltre, in relazione all'attività di monitoraggio svolta in ambito Co.Pr.E.S.C., giovani e OLP hanno regolarmente compilato i questionari previsti per il periodo che va dall'avvio dei giovani in servizio (aprile 2012) al momento della stesura del presente progetto e l'ente ha partecipato con regolarità agli incontri del Gruppo di Lavoro sul Monitoraggio.

Il monitoraggio quantitativo delle attività condotto grazie agli indicatori previsti in fase di progettazione (incontri di lettura ad alta voce realizzati, numero di persone presenti agli incontri, nonché il numero di servizi di prestito libri/audiolibri ecc.) sta evidenziando come i risultati ottenuti siano soddisfacenti. Per motivi contingenti e non prevedibili in sede progettuale, è stato necessario rimandare l'inizio di alcune attività (come l'attività di prestito libri/audiolibri) rispetto alle previsioni iniziali; tali attività sono in fase di attivazione al momento della stesura del presente progetto. Allo stato attuale è possibile solamente ipotizzare che, per queste ultime, i risultati finali potranno non raggiungere quelli attesi, pur non discostandosi molto da essi. Per quanto riguarda l'attività più consolidata (letture ad alta voce) è possibile invece constatare come, proseguendo sul ritmo dei primi mesi, i risultati ottenuti dovrebbero superare quelli previsti in fase di progettazione, nonostante l'avvio delle altre attività.

Per quanto riguarda le ricadute sui giovani, il monitoraggio svolto fino a questo momento attraverso i colloqui *in itinere* e i questionari di monitoraggio in ambito Co.Pr.E.S.C. ha dato esiti positivi.

18.0.3 Ricadute sulla progettazione in corso

I risultati del monitoraggio sopra riportati sono da considerarsi molto positivi per quanto riguarda le ricadute delle attività su Ente, giovani in servizio e comunità. L'impianto progettuale è stato confermato nei suoi elementi sostanziali, cioè il nucleo di attività che vengono portate avanti ormai da alcuni anni (cfr. punto 6.1). Come sopra riportato, gli esiti rilevati hanno sostanzialmente evidenziato come eventuali differenze tra i risultati ottenuti e quelli attesi in fase di progettazione siano dovuti in alcuni casi a variazioni "fisiologiche" connesse alla natura del servizio stesso e dei suoi destinatari/beneficiari, in altri casi a fatti contingenti non prevedibili in fase di stesura del progetto. Il monitoraggio di tutti i progetti che si sono susseguiti nel corso degli anni permette di constatare come queste variazioni rientrino nel normale andamento dei progetti di servizio civile e non siano tali da imporre una rimodulazione degli obiettivi del progetto (cfr. box 7). In particolare, i risultati del monitoraggio sul gradimento delle attività da parte di utenti e operatori, nonché il monitoraggio sui volontari del servizio civile suggerisce come anche per i

giovani in servizio le attività siano sostanzialmente gradite e ben strutturate.
Quanto emerso dall'attività di monitoraggio non sembra suggerire la necessità di una modifica dei criteri di selezione, pertanto si ritiene di adottare i criteri UNSC come in occasione del precedente progetto di servizio civile (bando 2011), tuttora in corso.

18.1 CRITERI E MODALITÀ DI SELEZIONE

Criteri UNSC: si prevede di utilizzare i criteri elaborati dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile, definiti ed approvati con Decreto del Direttore Generale n. 173 dell'11 giugno 2009.

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

NO

19) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività 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:
 - a. indicatori individuati per la quantificazione delle attività previste [cadenza mensile];
 - b. indicatori individuati per il gradimento delle attività previste:
 - rilevamento al 6° mese di servizio tramite questionari di valutazione delle attività indirizzati a pazienti e familiari dei pazienti (vedi fac-simile allegati: "Questionario di valutazione sull'attività di lettura ad alta voce"; "Questionario di valutazione sull'attività di prestito libri / audiolibri"; "Questionario sul gradimento del servizio: Punto Informativo per pazienti e familiari");
 - rilevamento al 6° mese di servizio tramite questionari di valutazione delle attività rivolti al personale dei reparti coinvolti nell'iniziativa (vedi fac-simile allegato: "Questionario di valutazione riservato al personale sulle attività di lettura ad alta voce e prestito libri / audiolibri");
- colloqui *in itinere* e colloquio finale con i volontari di confronto sull'esperienza di servizio civile vista nel suo complesso (esperienze vissute, possibilità di "personalizzazione" delle attività, ecc.)
- rilevazione ex post finalizzata alla riprogettazione: colloqui con ex-volontari del servizio civile, volontari delle associazioni collaboranti e personale dell'Ente.

Per il monitoraggio del piano formativo e dei risultati ad esso connessi, si procederà come indicato al successivo punto 42.

L'Ente, inoltre, si impegna a rispettare quanto stabilito nel Piano provinciale del Servizio Civile del Co.Pr.E.S.C. di Reggio Emilia in merito alla pianificazione delle attività di monitoraggio. Si riporta qui di seguito la relativa parte del suddetto Piano Provinciale.

Il Co.Pr.E.S.C. di Reggio Emilia, partendo dal lavoro svolto negli ultimi anni dal gruppo sul monitoraggio (composto dai referenti esperti degli enti aderenti) coordinerà, per l'anno di SCV 2012-13, un programma di livello provinciale finalizzato alla predisposizione di un sistema di monitoraggio per l'accompagnamento delle diverse esperienze progettuali, delle attività realizzate, nonché per la valutazione del progetto, e, in generale, per la condivisione dei punti di vista emersi in corso di attuazione dei progetti di servizio civile.

Il monitoraggio è volto a consentire agli enti di avere un quadro chiaro dei punti di forza e delle criticità del progetto in corso, in modo da avere degli strumenti validi per la nuova progettazione.

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 strumenti che sono, invece, opzionali, e non è in alcun modo sostitutivo del piano di monitoraggio interno dell'ente.

Alla base dell'elaborazione di questo percorso si ha:

- *la condivisione delle esperienze di monitoraggio interne dei singoli enti di prima, terza e quarta classe di accreditamento aderenti al Co.Pr.E.S.C. (con la precisazione che gli enti accreditati in 1° classe, avendo già sistemi di monitoraggio accreditati, nel caso di opzione segnata anche per questa attività in forma coordinata e congiunta, si impegnano a condividere i dati del monitoraggio (gli esiti e le rielaborazioni proprie dei loro sistemi accreditati), ma non lo strumento (ad es. il singolo questionario elaborato dal Co.Pr.E.S.C.);*

- le esperienze del piano di monitoraggio attuato dal Co.Pr.E.S.C. nelle precedenti annualità.

Obiettivi del programma

- Sviluppo delle competenze specifiche degli enti in merito alla valutazione interna, utili per la riprogettazione.
- Elaborazione e lettura consapevole di dati/informazioni ricavati dai seguenti ambiti di indagine:
 - a) impatto del Servizio Civile sul territorio locale, "prodotti sociali" e Mappa del Valore del Servizio Civile;
 - b) modalità secondo le quali l'ente vive l'esperienza del Servizio Civile;
 - c) valutazione del giovane all'interno dell'esperienza del Servizio Civile funzionale alla consapevolezza del percorso svolto a livello personale;
- Sviluppo guidato, attraverso il confronto tra gli enti progettanti e le risultanze della sopra citata Mappa del Valore, del percorso per la predisposizione del nuovo Piano Provinciale del Servizio Civile.

Ambiti di rilevazione del programma:

Seguendo quanto previsto dalle linee guida nazionali e dai criteri aggiuntivi regionali il piano di monitoraggio e valutazione interno del CoPrESC di Reggio Emilia verterà sui 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, 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, 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 CoPrESC

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

1. 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;
2. una seconda fase dal 2° al 10° mese in cui il CoPrESC 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;
3. una terza fase dal 11° al 12° mese e successiva alla conclusione del progetto in cui l'ente:
 - provvederà alla stesura di un report finale (da consegnare al CoPrESC) che, a partire dalle risultanze del monitoraggio interno, e con il supporto di quanto emerso a livello di monitoraggio esterno, darà conto, anche in senso qualitativo, dell'andamento del progetto, delle relative attività di sistema, e dei "prodotti sociali" emersi dal progetto di SCV;
 - i report finali aiuteranno il gruppo di lavoro in ambito CoPrESC nella lettura d'insieme dei "prodotti sociali" del SCV e nella riflessione sugli stessi;
 - la valutazione e condivisione dei "prodotti sociali" emersi consentirà al CoPrESC di redigere, in accordo con gli enti, la "Mappa del Valore" del SCV: essa è il documento che raccoglie i "prodotti sociali" riconosciuti e discussi dagli enti in ambito CoPrESC attraverso il confronto dei loro diversi punti di vista.

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:

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

Dal 2° al 10° mese di servizio:

- a) 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
- b) relazione con gli operatori dell'ente, con l'utenza e la comunità

Dal 11° al 12° mese :

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

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

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

- a) aspettative rispetto al progetto del ruolo dei volontari in SCV
- b) inserimento nelle attività e nella sede di attuazione (rapporto con utenti, altri volontari, operatori, etc.)
- c) analisi e valutazione delle modalità di lettura del territorio

Seconda fase dal 4° al 6° mese per il monitoraggio dello stato di avanzamento del progetto e del lavoro del giovane in SCV:

- a) inserimento nelle attività
- b) livello di integrazione tra giovane in SCV e gli altri operatori (RLEA, OLP, volontari, utenza, etc.)
- c) ruolo e funzione svolti dal volontario
- d) ruolo e funzione svolti dall'OLP
- e) valore aggiunto e criticità nel rapporto tra il volontario e l'ente
- f) 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:

- a) revisionare la progettazione;
- b) apportare interventi migliorativi alla gestione dei volontari SCV in particolare all'inserimento, l'accompagnamento e il coinvolgimento nelle attività e nelle sede;
- c) apportare interventi migliorativi alle attività di formazione sia generale che specifica;
- d) riconoscere gli esiti del monitoraggio, l'andamento del progetto e i "prodotti sociali" per condividerli col CoPrESC.

3) Oggetti di rilevazione sulla comunità

Fase di redazione del progetto:

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

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

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

Schema riassuntivo delle tappe fissate dal CoPrESC:

Secondo livello Accompagnamento dei Co.Pr.E.S.C.	Primo livello Percorso sperimentale di monitoraggio e valutazione interno all'Ente
---	---

	Monitoraggio sull'ente	Monitoraggio sui 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	
<u>Fase precedente all'entrata in servizio dei giovani e entro i primi due mesi di servizio stabilendo: obiettivi del monitoraggio, tempistiche, referenti, elementi comuni da rilevare, modalità di condivisione degli strumenti di monitoraggio interno, studio di nuovi metodi.</u>	<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. <u>Entro i primi due mesi di servizio:</u> - 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.) - analisi e valutazione delle modalità di lettura del territorio	<u>Entro i primi due mesi di servizio, monitoraggio su alcuni dati riferiti ai giovani, quali ad es:</u> - percorso di avvicinamento al SCV - target dei giovani entrati in servizio - le esperienze pregresse (personali e professionali) - gli aspetti motivazionali (personali e professionali) - le aspettative sul progetto - le attitudini del giovane
<u>Fase dal 2° al 10° mese:</u> - 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.	<u>Seconda fase dal 4° al 6° mese per il monitoraggio dello stato di avanzamento del progetto e del lavoro del giovane in SCV:</u> - inserimento nelle attività - livello di integrazione tra giovane in SCV e gli altri operatori (RLEA, OLP, volontari, utenza, etc.) - ruolo e funzione svolti dal volontario - ruolo e funzione svolti dall'OLP - valore aggiunto e criticità nel rapporto del volontario e l'ente - monitoraggio delle attività di formazione sia generale che specifica	<u>Dal 2° al 10° mese di servizio:</u> - 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 - relazione con gli operatori dell'ente, con l'utenza e la comunità
<u>Fase successiva alla conclusione del progetto:</u> - elaborazione e sintesi dei "report finali" inviati dagli enti al CoPrESC per riconoscere, condividere e valorizzare gli esiti del monitoraggio /andamento dei progetti e i "prodotti sociali" del SCV.	<u>Terza fase dal 11° al 12° mese e successivamente alla chiusura del progetto: si andrà ad analizzare complessivamente l'andamento del progetto, con lo scopo di:</u> - revisionare la progettazione; - apportare interventi migliorativi alla gestione dei	<u>Dal 11° al 12° mese di servizio:</u> - 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.

<p>- <i>elaborazione condivisa con gli enti della "Mappa del Valore": essa è il documento che raccoglie i "prodotti sociali" riconosciuti e discussi dagli enti in ambito CoPrESC attraverso il confronto dei loro punti di vista.</i></p> <p>- <i>successivo percorso di sviluppo guidato per la stesura del nuovo Piano Provinciale del Servizio Civile.</i></p>	<p><i>volontari SCV con riguardo a: inserimento, accompagnamento e coinvolgimento nelle attività e nelle sede;</i></p> <p>- <i>apportare interventi migliorativi alle attività di formazione sia generale che specifica;</i></p> <p>- <i>redigere un "report finale" da inviarsi al CoPrESC per condividere gli esiti del monitoraggio e i "prodotti sociali" del SCV.</i></p>	
--	--	--

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 suggeriti per il monitoraggio interno che ogni ente deve attuare sono:

- **Il questionario** redatto con domande a risposta chiusa o aperta: permette di confrontare facilmente i dati raccolti.
- **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 CoPrESC 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 percorso di accompagnamento, per gli Enti che hanno progetti inseriti nel Bando 2012 ha una doppia valenza: "retroattiva" sui progetti finanziati inseriti nel Bando 2011, "di prospettiva" sui progetti che verranno presentati alla scadenza del 31 ottobre 2012 e che, se finanziati, verranno avviati nell'annualità di SC 2012-2013.

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

NO

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

Nessuno.

22) *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 €6.000,00 da destinarsi alla formazione specifica dei volontari (moduli di formazione tenuti da formatori esterni).

23) *Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):*

24.0 SINTESI DEGLI ESITI DEL MONITORAGGIO INTERNO E RELATIVE RICADUTE SULLA PROGETTAZIONE, COME PREVISTO DALLA D.G.R. 1265/2012

24.0.1 Progetto di Servizio Civile bando 2010 (“Cure leggere... Leggere cura! Se siete pazienti leggiamo qualcosa...”) | gennaio 2011 – gennaio 2012

Come previsto in sede progettuale, l'ente ha utilizzato diversi strumenti per il monitoraggio interno delle attività sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo (rilevazioni mensili delle attività realizzate, questionari di gradimento delle attività rivolti ad utenti e personale, somministrazione ai giovani di questionari sulla formazione specifica, colloqui *in itinere* con i giovani e colloquio finale sulla valutazione dell'esperienza di servizio civile vista nel suo complesso). Inoltre, in relazione all'attività di monitoraggio svolta in ambito Co.Pr.E.S.C., giovani e OLP hanno regolarmente compilato i questionari previsti e l'ente ha partecipato con regolarità agli incontri del Gruppo di Lavoro sul Monitoraggio.

Nello specifico, per quanto riguarda il monitoraggio quantitativo delle attività, si è tenuto conto degli indicatori previsti andando a rilevare dati come il numero di incontri di lettura ad alta voce realizzati, il numero di persone presenti agli incontri, il numero di servizi di prestito libri/audiolibri realizzati ecc.

Le attività si sono svolte sostanzialmente come previsto in fase di stesura del progetto. Eventuali discrepanze rispetto a quanto preventivato sono dovute a diversi fattori, nonché ad alcune azioni correttive intraprese in corso d'opera e legate a motivi contingenti, tra le quali l'attivazione in fase più avanzata del servizio di prestito libri, la decisione di non attivare una delle attività (lettura al letto dei pazienti su richiesta) e la scelta di riprogrammazione e di riduzione della stampa di documenti informativi per pazienti.

In via assolutamente sintetica è possibile evidenziare come gli incontri di lettura ad alta voce realizzati abbiano superato abbondantemente quelli previsti in fase di progettazione. Dati leggermente inferiori alle attese per quanto riguarda i partecipanti alle letture e il numero di libri/audiolibri prestati (a prescindere dal numero dei servizi di prestito effettuati) sono, invece, dovuti a fisiologiche oscillazioni, legate soprattutto alle condizioni degli utenti dei reparti, elemento difficilmente prevedibile e per il quale in fase di progettazione si ricorre a stime basate sulla media dei dati ricavabili dalle esperienze degli anni precedenti.

Il monitoraggio ha evidenziato come questo progetto abbia garantito per l'Ente risultati molto buoni sia da un punto di vista quantitativo che qualitativo e ha permesso di confermare quanto rilevato anche grazie alle esperienze precedenti (cfr. successivo box 6.1) in merito all'importanza dell'apporto dei volontari in Servizio Civile Nazionale alla realizzazione delle attività previste dal progetto.

Inoltre, come già realizzato negli anni passati, le ricadute del progetto sull'Ente stesso sono state misurate anche attraverso un questionario di gradimento rivolto agli operatori dei reparti coinvolti nell'iniziativa. Gli esiti di questa indagine sono risultati positivi e sostanzialmente in linea con quanto rilevato negli anni precedenti, in particolare: per il 46,9 % del campione l'attività è addirittura da potenziare, mentre per il 42,9 % è da mantenere inalterata. Inoltre: per il 91,2 % del campione le attività sono “moltissimo” o “molto” utili ai pazienti; per il 79,6 % del campione sono “moltissimo” o “molto” utili ai familiari; per il 93,9 % sono “moltissimo” o “molto” ben integrate con le attività di reparto. Dati particolarmente positivi sono stati raccolti tra gli operatori di un reparto che inizialmente non era stato coinvolto nell'iniziativa e al quale, durante il corso dell'anno e su richiesta del personale, sono state estese in via “sperimentale” le attività previste dal progetto.

Attraverso la somministrazione dei questionari predisposti e condivisi in ambito Co.Pr.E.S.C., nonché grazie ai colloqui *in itinere* e al colloquio finale, è stato effettuato un monitoraggio delle ricadute del progetto sui giovani in servizio. I giovani hanno descritto il progetto di servizio civile come un'occasione di crescita personale e come un'esperienza positiva e formativa, esprimendo un particolare apprezzamento nei confronti del lavoro di gruppo e della strutturazione delle attività.

Per quanto riguarda le ricadute sulla comunità, si è proceduto alla rilevazione del gradimento delle attività di lettura ad alta voce e di prestito libri/audiolibri tramite questionari rivolti agli utenti. La rilevazione ha dato ottimi risultati, sia per quanto riguarda i reparti nei quali le attività erano già consolidate, sia per quanto riguarda il reparto coinvolto durante lo svolgimento del progetto. In particolare si segnala il dato relativo alla domanda “Ora che ha partecipato all'iniziativa, Le farebbe piacere ripetere questa esperienza durante il periodo della Sua degenza (o durante il periodo di degenza della persona che accompagna)?”, alla quale ha risposto “Sì” il 100 % degli utenti sia nel caso delle letture ad alta voce sia nel caso del servizio di prestito libri.

24.0.2 Progetto di Servizio Civile bando 2011 (“Cure leggere... Leggere cura! La biblioteca per i pazienti”) | aprile 2012 - in corso

Come previsto in sede progettuale, l'ente sta utilizzando e utilizzerà, secondo quanto previsto, diversi strumenti per il monitoraggio interno delle attività sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo (rilevazioni mensili delle attività realizzate, questionari di gradimento delle attività rivolti ad utenti e personale, somministrazione ai giovani di questionari sulla formazione specifica, colloqui *in itinere* con i giovani e colloquio finale sulla valutazione dell'esperienza di servizio civile vista nel suo complesso). Inoltre, in relazione all'attività di monitoraggio svolta in ambito Co.Pr.E.S.C., giovani e OLP hanno regolarmente compilato i questionari previsti per il periodo che va dall'avvio dei giovani in servizio (aprile 2012) al momento della stesura del presente progetto e l'ente ha partecipato con regolarità agli incontri del Gruppo di Lavoro sul Monitoraggio.

Il monitoraggio quantitativo delle attività condotto grazie agli indicatori previsti in fase di progettazione (incontri di lettura ad alta voce realizzati, numero di persone presenti agli incontri, nonché il numero di servizi di prestito libri/audiolibri ecc.) sta evidenziando come i risultati ottenuti siano soddisfacenti. Per motivi contingenti e non prevedibili in sede progettuale, è stato necessario rimandare l'inizio di alcune attività (come l'attività di prestito

libri/audiolibri) rispetto alle previsioni iniziali; tali attività sono in fase di attivazione al momento della stesura del presente progetto. Allo stato attuale è possibile solamente ipotizzare che, per queste ultime, i risultati finali potranno non raggiungere quelli attesi, pur non discostandosi molto da essi. Per quanto riguarda l'attività più consolidata (letture ad alta voce) è possibile invece constatare come, proseguendo sul ritmo dei primi mesi, i risultati ottenuti dovrebbero superare quelli previsti in fase di progettazione, nonostante l'avvio delle altre attività. Per quanto riguarda le ricadute sui giovani, il monitoraggio svolto fino a questo momento attraverso i colloqui *in itinere* e i questionari di monitoraggio in ambito Co.Pr.E.S.C. ha dato esiti positivi.

24.0.3 Ricadute sulla progettazione in corso

I risultati del monitoraggio sopra riportati sono da considerarsi molto positivi per quanto riguarda le ricadute delle attività su Ente, giovani in servizio e comunità. L'impianto progettuale è stato confermato nei suoi elementi sostanziali, cioè il nucleo di attività che vengono portate avanti ormai da alcuni anni (cfr. punto 6.1). Come sopra riportato, gli esiti rilevati hanno sostanzialmente evidenziato come eventuali differenze tra i risultati ottenuti e quelli attesi in fase di progettazione siano dovuti in alcuni casi a variazioni "fisiologiche" connesse alla natura del servizio stesso e dei suoi destinatari/beneficiari, in altri casi a fatti contingenti non prevedibili in fase di stesura del progetto. Il monitoraggio di tutti i progetti che si sono susseguiti nel corso degli anni permette di constatare come queste variazioni rientrino nel normale andamento dei progetti di servizio civile e non siano tali da imporre una rimodulazione degli obiettivi del progetto (cfr. box 7). In particolare, i risultati del monitoraggio sul gradimento delle attività da parte di utenti e operatori, nonché il monitoraggio sui volontari del servizio civile suggerisce come anche per i giovani in servizio le attività siano sostanzialmente gradite e ben strutturate.

Analizzando quanto emerso dall'attività di monitoraggio è possibile concludere che i risultati molto positivi ottenuti siano anche il frutto della preziosa collaborazione dei partners del progetto. Tale collaborazione prosegue in modo proficuo ormai da alcuni anni, pertanto si ritiene di confermare le partnerships instaurate in passato e specificate al successivo punto 24.1.

24.1 PARTNERS DEL PROGETTO:

- **Biblioteca Panizzi** di Reggio Emilia [C.F. 00145920351]: contribuisce alla realizzazione delle attività di **prestito libri per pazienti** fornendo parte dello stock di libri necessario al servizio di prestito, nonché la collaborazione di un proprio bibliotecario (o altra figura incaricata) per la selezione e la gestione dei suddetti libri. In particolare, i libri forniti dalla Biblioteca Panizzi permettono di mettere a disposizione degli utenti testi che possano colmare le "lacune" presenti nella dotazione libraria già a disposizione dell'ente.
- **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 pianificazione coordinata e congiunta riportata nel Piano provinciale del Servizio Civile del Co.Pr.E.S.C. di Reggio Emilia.

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

25.0 SINTESI DEGLI ESITI DEL MONITORAGGIO INTERNO E RELATIVE RICADUTE SULLA PROGETTAZIONE, COME PREVISTO DALLA D.G.R. 1265/2012

25.0.1 Progetto di Servizio Civile bando 2010 ("Cure leggere... Lèggere cura! Se siete pazienti leggiamo qualcosa...") | gennaio 2011 – gennaio 2012

Come previsto in sede progettuale, l'ente ha utilizzato diversi strumenti per il monitoraggio interno delle attività sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo (rilevazioni mensili delle attività realizzate, questionari di gradimento delle attività rivolti ad utenti e personale, somministrazione ai giovani di questionari sulla formazione specifica, colloqui *in itinere* con i giovani e colloquio finale sulla valutazione dell'esperienza di servizio civile vista nel suo complesso). Inoltre, in relazione all'attività di monitoraggio svolta in ambito Co.Pr.E.S.C., giovani e OLP hanno regolarmente compilato i questionari previsti e l'ente ha partecipato con regolarità agli incontri del Gruppo di Lavoro sul Monitoraggio.

Nello specifico, per quanto riguarda il monitoraggio quantitativo delle attività, si è tenuto conto degli indicatori previsti andando a rilevare dati come il numero di incontri di lettura ad alta voce realizzati, il numero di persone presenti agli incontri, il numero di servizi di prestito libri/audiolibri realizzati ecc.

Le attività si sono svolte sostanzialmente come previsto in fase di stesura del progetto. Eventuali discrepanze rispetto a quanto preventivato sono dovute a diversi fattori, nonché ad alcune azioni correttive

intraprese in corso d'opera e legate a motivi contingenti, tra le quali l'attivazione in fase più avanzata del servizio di prestito libri, la decisione di non attivare una delle attività (lettura al letto dei pazienti su richiesta) e la scelta di riprogrammazione e di riduzione della stampa di documenti informativi per pazienti.

In via assolutamente sintetica è possibile evidenziare come gli incontri di lettura ad alta voce realizzati abbiano superato abbondantemente quelli previsti in fase di progettazione. Dati leggermente inferiori alle attese per quanto riguarda i partecipanti alle letture e il numero di libri/audiolibri prestati (a prescindere dal numero dei servizi di prestito effettuati) sono, invece, dovuti a fisiologiche oscillazioni, legate soprattutto alle condizioni degli utenti dei reparti, elemento difficilmente prevedibile e per il quale in fase di progettazione si ricorre a stime basate sulla media dei dati ricavabili dalle esperienze degli anni precedenti.

Il monitoraggio ha evidenziato come questo progetto abbia garantito per l'Ente risultati molto buoni sia da un punto di vista quantitativo che qualitativo e ha permesso di confermare quanto rilevato anche grazie alle esperienze precedenti (cfr. successivo box 6.1) in merito all'importanza dell'apporto dei volontari in Servizio Civile Nazionale alla realizzazione delle attività previste dal progetto.

Inoltre, come già realizzato negli anni passati, le ricadute del progetto sull'Ente stesso sono state misurate anche attraverso un questionario di gradimento rivolto agli operatori dei reparti coinvolti nell'iniziativa. Gli esiti di questa indagine sono risultati positivi e sostanzialmente in linea con quanto rilevato negli anni precedenti, in particolare: per il 46,9 % del campione l'attività è addirittura da potenziare, mentre per il 42,9 % è da mantenere inalterata. Inoltre: per il 91,2 % del campione le attività sono "moltissimo" o "molto" utili ai pazienti; per il 79,6 % del campione sono "moltissimo" o "molto" utili ai familiari; per il 93,9 % sono "moltissimo" o "molto" ben integrate con le attività di reparto. Dati particolarmente positivi sono stati raccolti tra gli operatori di un reparto che inizialmente non era stato coinvolto nell'iniziativa e al quale, durante il corso dell'anno e su richiesta del personale, sono state estese in via "sperimentale" le attività previste dal progetto.

Attraverso la somministrazione dei questionari predisposti e condivisi in ambito Co.Pr.E.S.C., nonché grazie ai colloqui *in itinere* e al colloquio finale, è stato effettuato un monitoraggio delle ricadute del progetto sui giovani in servizio. I giovani hanno descritto il progetto di servizio civile come un'occasione di crescita personale e come un'esperienza positiva e formativa, esprimendo un particolare apprezzamento nei confronti del lavoro di gruppo e della strutturazione delle attività.

Per quanto riguarda le ricadute sulla comunità, si è proceduto alla rilevazione del gradimento delle attività di lettura ad alta voce e di prestito libri/audiolibri tramite questionari rivolti agli utenti. La rilevazione ha dato ottimi risultati, sia per quanto riguarda i reparti nei quali le attività erano già consolidate, sia per quanto riguarda il reparto coinvolto durante lo svolgimento del progetto. In particolare si segnala il dato relativo alla domanda "Ora che ha partecipato all'iniziativa, Le farebbe piacere ripetere questa esperienza durante il periodo della Sua degenza (o durante il periodo di degenza della persona che accompagna)?", alla quale ha risposto "Sì" il 100 % degli utenti sia nel caso delle letture ad alta voce sia nel caso del servizio di prestito libri.

25.0.2 Progetto di Servizio Civile bando 2011 ("Cure leggere... Lèggere cura! La biblioteca per i pazienti") | aprile 2012 - in corso

Come previsto in sede progettuale, l'ente sta utilizzando e utilizzerà, secondo quanto previsto, diversi strumenti per il monitoraggio interno delle attività sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo (rilevazioni mensili delle attività realizzate, questionari di gradimento delle attività rivolti ad utenti e personale, somministrazione ai giovani di questionari sulla formazione specifica, colloqui *in itinere* con i giovani e colloquio finale sulla valutazione dell'esperienza di servizio civile vista nel suo complesso). Inoltre, in relazione all'attività di monitoraggio svolta in ambito Co.Pr.E.S.C., giovani e OLP hanno regolarmente compilato i questionari previsti per il periodo che va dall'avvio dei giovani in servizio (aprile 2012) al momento della stesura del presente progetto e l'ente ha partecipato con regolarità agli incontri del Gruppo di Lavoro sul Monitoraggio.

Il monitoraggio quantitativo delle attività condotto grazie agli indicatori previsti in fase di progettazione (incontri di lettura ad alta voce realizzati, numero di persone presenti agli incontri, nonché il numero di servizi di prestito libri/audiolibri ecc.) sta evidenziando come i risultati ottenuti siano soddisfacenti. Per motivi contingenti e non prevedibili in sede progettuale, è stato necessario rimandare l'inizio di alcune attività (come l'attività di prestito libri/audiolibri) rispetto alle previsioni iniziali; tali attività sono in fase di attivazione al momento della stesura del presente progetto. Allo stato attuale è possibile solamente ipotizzare che, per queste ultime, i risultati finali potranno non raggiungere quelli attesi, pur non discostandosi molto da essi. Per quanto riguarda l'attività più consolidata (letture ad alta voce) è possibile invece constatare come, proseguendo sul ritmo dei primi mesi, i risultati ottenuti dovrebbero superare quelli previsti in fase di progettazione, nonostante l'avvio delle altre attività.

Per quanto riguarda le ricadute sui giovani, il monitoraggio svolto fino a questo momento attraverso i colloqui *in itinere* e i questionari di monitoraggio in ambito Co.Pr.E.S.C. ha dato esiti positivi.

25.0.3 Ricadute sulla progettazione in corso

I risultati del monitoraggio sopra riportati sono da considerarsi molto positivi per quanto riguarda le ricadute

delle attività su Ente, giovani in servizio e comunità. L'impianto progettuale è stato confermato nei suoi elementi sostanziali, cioè il nucleo di attività che vengono portate avanti ormai da alcuni anni (cfr. punto 6.1). Come sopra riportato, gli esiti rilevati hanno sostanzialmente evidenziato come eventuali differenze tra i risultati ottenuti e quelli attesi in fase di progettazione siano dovuti in alcuni casi a variazioni "fisiologiche" connesse alla natura del servizio stesso e dei suoi destinatari/beneficiari, in altri casi a fatti contingenti non prevedibili in fase di stesura del progetto. Il monitoraggio di tutti i progetti che si sono susseguiti nel corso degli anni permette di constatare come queste variazioni rientrino nel normale andamento dei progetti di servizio civile e non siano tali da imporre una rimodulazione degli obiettivi del progetto (cfr. box 7). In particolare, i risultati del monitoraggio sul gradimento delle attività da parte di utenti e operatori, nonché il monitoraggio sui volontari del servizio civile suggerisce come anche per i giovani in servizio le attività siano sostanzialmente gradite e ben strutturate. Analizzando quanto emerso dall'attività di monitoraggio è possibile concludere che i risultati molto positivi ottenuti siano anche il frutto di un'adeguata previsione delle risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto. Si ritiene, pertanto, di prevedere, anche per questo progetto, risorse tecniche e strumentali analoghe a quelle previste per i progetti di Servizio Civile precedenti, come dettagliato al successivo punto 25.1.

25.1 RISORSE TECNICHE E STRUMENTALI IMPIEGATE:

- 3 Personal Computers di cui 2 PC portatili Asus notebook F3L series (o equivalenti in caso di sostituzione), tutti con accesso alla rete LAN aziendale (anche via Wi-Fi), accesso internet, accesso periferiche hardware di rete [per la realizzazione di tutte le attività previste; in particolar modo, i 2 PC portatili verranno utilizzati per la gestione informatizzata del servizio di prestito libri/audiolibri direttamente al letto dei pazienti ricoverati];
- 1 stampante/fotocopiatrice laser bianco-nero Kyocera FS-1128MFP (o equivalente in caso di sostituzione) e 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 del parco macchine aziendale, disponibile su prenotazione;
- idonei capi di abbigliamento in relazione alle mansioni specifiche: 2 camici per ogni volontario [per la realizzazione di attività all'interno di reparti di degenza e day hospital];
- 1 telefono con linea esterna;
- 2 carrelli attrezzati a piccola biblioteca [per la realizzazione del servizio di prestito libri/audiolibri all'interno dei reparti];
- 500 libri (esclusi quelli forniti dalla *Biblioteca Panizzi*, partner del progetto) [per il servizio di prestito libri];
- 4 lettori CD portatili, idonei alla lettura di cd anche in formato mp3 [per il servizio di prestito di audiolibri];
- 20 audiolibri
- locali e postazioni della Biblioteca Medica [per la realizzazione di tutte le attività previste].

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

25) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Nessuno

26) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

Nessuno

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

28.0 SINTESI DEGLI ESITI DEL MONITORAGGIO INTERNO E RELATIVE RICADUTE SULLA PROGETTAZIONE, COME PREVISTO DALLA D.G.R. 1265/2012

28.0.1 Progetto di Servizio Civile bando 2010 ("Cure leggere... Leggere cura! Se siete pazienti leggiamo qualcosa...") | gennaio 2011 – gennaio 2012

Come previsto in sede progettuale, l'ente ha utilizzato diversi strumenti per il monitoraggio interno delle attività sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo (rilevazioni mensili delle attività realizzate, questionari di gradimento delle attività rivolti ad utenti e personale, somministrazione ai giovani di questionari sulla formazione specifica, colloqui *in itinere* con i giovani e colloquio finale sulla valutazione dell'esperienza di servizio civile vista nel suo complesso). Inoltre, in relazione all'attività di monitoraggio svolta in ambito Co.Pr.E.S.C., giovani e OLP hanno regolarmente compilato i questionari previsti e l'ente ha partecipato con regolarità agli incontri del Gruppo di Lavoro sul Monitoraggio.

Nello specifico, per quanto riguarda il monitoraggio quantitativo delle attività, si è tenuto conto degli indicatori previsti andando a rilevare dati come il numero di incontri di lettura ad alta voce realizzati, il numero di persone presenti agli incontri, il numero di servizi di prestito libri/audiolibri realizzati ecc.

Le attività si sono svolte sostanzialmente come previsto in fase di stesura del progetto. Eventuali discrepanze rispetto a quanto preventivato sono dovute a diversi fattori, nonché ad alcune azioni correttive intraprese in corso d'opera e legate a motivi contingenti, tra le quali l'attivazione in fase più avanzata del servizio di prestito libri, la decisione di non attivare una delle attività (lettura al letto dei pazienti su richiesta) e la scelta di riprogrammazione e di riduzione della stampa di documenti informativi per pazienti.

In via assolutamente sintetica è possibile evidenziare come gli incontri di lettura ad alta voce realizzati abbiano superato abbondantemente quelli previsti in fase di progettazione. Dati leggermente inferiori alle attese per quanto riguarda i partecipanti alle letture e il numero di libri/audiolibri prestati (a prescindere dal numero dei servizi di prestito effettuati) sono, invece, dovuti a fisiologiche oscillazioni, legate soprattutto alle condizioni degli utenti dei reparti, elemento difficilmente prevedibile e per il quale in fase di progettazione si ricorre a stime basate sulla media dei dati ricavabili dalle esperienze degli anni precedenti.

Il monitoraggio ha evidenziato come questo progetto abbia garantito per l'Ente risultati molto buoni sia da un punto di vista quantitativo che qualitativo e ha permesso di confermare quanto rilevato anche grazie alle esperienze precedenti (cfr. successivo box 6.1) in merito all'importanza dell'apporto dei volontari in Servizio Civile Nazionale alla realizzazione delle attività previste dal progetto.

Inoltre, come già realizzato negli anni passati, le ricadute del progetto sull'Ente stesso sono state misurate anche attraverso un questionario di gradimento rivolto agli operatori dei reparti coinvolti nell'iniziativa. Gli esiti di questa indagine sono risultati positivi e sostanzialmente in linea con quanto rilevato negli anni precedenti, in particolare: per il 46,9 % del campione l'attività è addirittura da potenziare, mentre per il 42,9 % è da mantenere inalterata. Inoltre: per il 91,2 % del campione le attività sono "moltissimo" o "molto" utili ai pazienti; per il 79,6 % del campione sono "moltissimo" o "molto" utili ai familiari; per il 93,9 % sono "moltissimo" o "molto" ben integrate con le attività di reparto. Dati particolarmente positivi sono stati raccolti tra gli operatori di un reparto che inizialmente non era stato coinvolto nell'iniziativa e al quale, durante il corso dell'anno e su richiesta del personale, sono state estese in via "sperimentale" le attività previste dal progetto.

Attraverso la somministrazione dei questionari predisposti e condivisi in ambito Co.Pr.E.S.C., nonché grazie ai colloqui *in itinere* e al colloquio finale, è stato effettuato un monitoraggio delle ricadute del progetto sui giovani in servizio. I giovani hanno descritto il progetto di servizio civile come un'occasione di crescita personale e come un'esperienza positiva e formativa, esprimendo un particolare apprezzamento nei confronti del lavoro di gruppo e della strutturazione delle attività.

Per quanto riguarda le ricadute sulla comunità, si è proceduto alla rilevazione del gradimento delle attività di lettura ad alta voce e di prestito libri/audiolibri tramite questionari rivolti agli utenti. La rilevazione ha dato ottimi risultati, sia per quanto riguarda i reparti nei quali le attività erano già consolidate, sia per quanto riguarda il reparto coinvolto durante lo svolgimento del progetto. In particolare si segnala il dato relativo alla domanda "Ora che ha partecipato all'iniziativa, Le farebbe piacere ripetere questa esperienza durante il periodo della Sua degenza (o durante il periodo di degenza della persona che accompagna)?", alla quale ha risposto "Sì" il 100 % degli utenti sia nel caso delle letture ad alta voce sia nel caso del servizio di prestito libri.

28.0.2 Progetto di Servizio Civile bando 2011 ("Cure leggere... Leggere cura! La biblioteca per i pazienti") | aprile 2012 - in corso

Come previsto in sede progettuale, l'ente sta utilizzando e utilizzerà, secondo quanto previsto, diversi strumenti per il monitoraggio interno delle attività sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo (rilevazioni mensili delle attività realizzate, questionari di gradimento delle attività rivolti ad utenti e personale, somministrazione ai giovani di questionari sulla formazione specifica, colloqui *in itinere* con i giovani e colloquio finale sulla valutazione dell'esperienza di servizio civile vista nel suo complesso). Inoltre, in relazione all'attività di monitoraggio svolta in ambito Co.Pr.E.S.C., giovani e OLP hanno regolarmente compilato i questionari previsti per il periodo che va dall'avvio dei giovani in servizio (aprile 2012) al momento della stesura del presente progetto e l'ente ha partecipato con regolarità agli incontri del Gruppo di Lavoro sul Monitoraggio.

Il monitoraggio quantitativo delle attività condotto grazie agli indicatori previsti in fase di progettazione (incontri di lettura ad alta voce realizzati, numero di persone presenti agli incontri, nonché il numero di servizi di prestito libri/audiolibri ecc.) sta evidenziando come i risultati ottenuti siano soddisfacenti. Per motivi contingenti e non prevedibili in sede progettuale, è stato necessario rimandare l'inizio di alcune attività (come l'attività di prestito libri/audiolibri) rispetto alle previsioni iniziali; tali attività sono in fase di attivazione al momento della stesura del presente progetto. Allo stato attuale è possibile solamente ipotizzare che, per queste ultime, i risultati finali

potranno non raggiungere quelli attesi, pur non discostandosi molto da essi. Per quanto riguarda l'attività più consolidata (letture ad alta voce) è possibile invece constatare come, proseguendo sul ritmo dei primi mesi, i risultati ottenuti dovrebbero superare quelli previsti in fase di progettazione, nonostante l'avvio delle altre attività.

Per quanto riguarda le ricadute sui giovani, il monitoraggio svolto fino a questo momento attraverso i colloqui *in itinere* e i questionari di monitoraggio in ambito Co.Pr.E.S.C. ha dato esiti positivi.

28.0.3 Ricadute sulla progettazione in corso

I risultati del monitoraggio sopra riportati sono da considerarsi molto positivi per quanto riguarda le ricadute delle attività su Ente, giovani in servizio e comunità. L'impianto progettuale è stato confermato nei suoi elementi sostanziali, cioè il nucleo di attività che vengono portate avanti ormai da alcuni anni (cfr. punto 6.1). Come sopra riportato, gli esiti rilevati hanno sostanzialmente evidenziato come eventuali differenze tra i risultati ottenuti e quelli attesi in fase di progettazione siano dovuti in alcuni casi a variazioni "fisiologiche" connesse alla natura del servizio stesso e dei suoi destinatari/beneficiari, in altri casi a fatti contingenti non prevedibili in fase di stesura del progetto. Il monitoraggio di tutti i progetti che si sono susseguiti nel corso degli anni permette di constatare come queste variazioni rientrino nel normale andamento dei progetti di servizio civile e non siano tali da imporre una rimodulazione degli obiettivi del progetto (cfr. box 7). In particolare, i risultati del monitoraggio sul gradimento delle attività da parte di utenti e operatori, nonché il monitoraggio sui volontari del servizio civile suggerisce come anche per i giovani in servizio le attività siano sostanzialmente gradite e ben strutturate.

L'attività di monitoraggio, con particolare riferimento a quanto emerso dai colloqui *in itinere* e dal colloquio finale con i giovani in servizio, non evidenzia la necessità di una rimodulazione di quanto identificato nelle progettazioni precedenti come "competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio", che vengono pertanto confermate e riportate nel successivo punto 28.1.

28.1 COMPETENZE E PROFESSIONALITÀ ACQUISIBILI DAI VOLONTARI

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.

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.

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;
- Tecniche di redazione di documentazione informativa;
- Tecniche di lettura ad alta voce e di organizzazione di incontri di lettura;
- Nozioni di biblioteconomia.

Formazione generale dei volontari

28) Sede di realizzazione:

La “sede di realizzazione” del corso di formazione generale dei volontari, articolata organicamente, a partire da questo Piano provinciale, in “Formazione in classe” e “Formazione in esterno”, sarà identificata in una tra le seguenti sedi:

1. una delle sedi di un ente aderente, proponente la propria disponibilità;
2. una delle sedi di attuazione progetto di cui al box 16 della Scheda Progetto di un ente aderente, proponente la propria disponibilità;
3. una aula c/o Caritas Reggiana, via dell'Aeronautica n. 4 - Reggio Emilia;
4. una aula c/o Comune di Campagnola Emilia (Sala civica, via Don Minzoni n. 1 – Campagnola Emilia - RE);
5. per quanto riguarda l'uscita in esterno: la sede del Parco Storico Regionale di Monte Sole con sede legale sita al Poggiolo di San Martino – Marzabotto (BO), per il relativo percorso storico e per la restituzione e gli approfondimenti da svolgersi nella apposita sala che ci sarà messa a disposizione dalla Segreteria del Parco.

29) *Modalità di attuazione:*

La formazione verrà effettuata dalla Regione Emilia-Romagna, attraverso il Coordinamento Provinciale degli Enti di Servizio Civile Co.Pr.E.S.C di Reggio Emilia, come previsto dal Piano Provinciale del Servizio Civile del Co.Pr.E.S.C. di Reggio Emilia.

Si riporta qui di seguito parte del Piano provinciale del Servizio Civile del Co.Pr.E.S.C. di Reggio Emilia relativa alla pianificazione delle attività inerenti la Formazione Generale.

Il Coordinamento Provinciale degli enti di Servizio Civile di Reggio Emilia offre ai propri enti aderenti di terza e di quarta classe un corso di Formazione Generale in forma coordinata e congiunta.

Potranno accedere al corso quei giovani i cui enti hanno sottoscritto il protocollo d'intesa.

Il seguente di Piano di formazione generale per i volontari in Servizio Civile segue fedelmente le disposizioni sia dell'UNSC che della Regione Emilia - Romagna quali :

** Legge 64/2001 "Istituzione del servizio civile nazionale": Art. 1: Principi e finalità*

** Legge Regionale 20 ottobre 2003, n.20*

** Decreto Legislativo 77/2002 "Disciplina del Servizio civile nazionale a norma dell'articolo 2 della L. 6 marzo 2001, n. 64."*

** Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale (determinazione del Direttore generale dell'UNSC del 04/04/2006)*

In tutte le fasi di progettazione e realizzazione del presente "Piano di formazione generale coordinata e congiunta per i volontari in Servizio Civile" si è tenuto in considerazione quanto elaborato dal tavolo di lavoro regionale sulla formazione generale.

Particolare attenzione è stata data ai seguenti punti:

- **Composizione dei gruppi classe:** *Se il numero dei giovani in servizio (come preventivato nel testo del presente Piano provinciale) sarà tale da prevedere la realizzazione di più classi, i gruppi verranno suddivisi con il criterio territoriale o settoriale, salvaguardando in ogni caso il numero massimo di 20 volontari e **prevedendo almeno una classe da 15 volontari.** Sarà considerato elemento qualitativo la suddivisione di giovani di Enti diversi in classi diverse (senza spezzare l'unicità del progetto), per favorire la circolarità e il confronto tra le diverse esperienze di progetto, e di impegno quotidiano. Ancor di più, il gruppo in formazione, in presenza di giovani impiegati su progetti di Servizio Civile Regionale e su progetti di Servizio Civile Nazionale, sarà misto, sia italiani che stranieri, e la tematica della mediazione culturale sarà trattata nei contenuti affrontati nel primo modulo formativo relativo alla "Identità del gruppo in formazione".*
- **Le figure coinvolte nella formazione:** *Gli operatori del CoPrESC sono stati incaricati di svolgere una funzione di tutor d'aula, e di organizzare la logistica del corso. Il corso sarà realizzato grazie alle disponibilità dei formatori accreditati degli enti aderenti al CoPrESC, i quali procedono concordemente alla suddivisione dei moduli della formazione in base alle loro competenze specifiche. La continuità del corso verrà data dal **formatore prevalente** quale figura di raccordo tra i diversi formatori, e di collegamento tra questi e i referenti della formazione/OLP degli Enti. Tale figura avrà una quota oraria maggioritaria sui moduli di formazione (come minimo in almeno una delle classi formative, se, appunto, queste saranno più di una); inoltre, al formatore prevalente sarà assegnato il compito di "aprire" e "chiudere" il corso, conducendo il primo e l'ultimo modulo formativo. La sua figura è prevista anche per garantire che la circolarità dei formatori sulle classi resti elemento di arricchimento, e non di dispersione/disomogeneità dell'intero percorso della formazione generale;*
- **Organizzazione dei tempi della formazione correlati all'evolversi dell'esperienza del giovane:** *E' stato concordato con gli enti di effettuare le selezioni in un lasso di tempo tale da permettere la correlazione tra l'entrata in servizio dei giovani e un'adeguata composizione dei gruppi classe della formazione generale. Quest'ultima verrà realizzata nei tempi previsti dalla normativa;*
- **Relazione tra formazione generale e specifica, collegamento tra moduli, contenuti e l'esperienza dei giovani:** *I formatori hanno strutturato il seguente Piano di formazione generale cercando di seguire le diverse fasi del progetto che il giovane vive; dando loro informazioni e conoscenze sulle diverse tematiche trattate ma anche momenti di confronto con gli altri giovani. Vengono inoltre inserite le tematiche del Commercio Equo e solidale, della difesa civile non armata e nonviolenta, della finanza etica e della sicurezza sul lavoro, verranno inoltre presentate delle campagne di sensibilizzazione su stili di vita più sostenibili*

come esempi di cittadinanza attiva;

- **Il coinvolgimento degli enti:** Come previsto dal protocollo d'intesa sottoscritto tra Enti e Co.Pr.E.S.C., il coinvolgimento degli enti, insieme allo scambio di informazioni tra formatori e referenti degli enti, saranno indispensabili per raggiungere a pieno gli obiettivi del corso di Formazione Generale. Sono previsti incontri periodici (minimo 2) tra formatori e referenti della formazione/OLP degli Enti per condividere e ragionare sul percorso formativo (di regola, un incontro prima dell'inizio del corso di F.G. e uno alla fine).
- **Il percorso di monitoraggio della formazione generale:** Questa formazione generale risulta altresì integrata da un sistema di monitoraggio del piano di formazione dei volontari, articolato in Questionario da somministrare in classe ai servizio-civiliisti a cura del tutor d'aula, funzionale ad una definizione coordinata e congiunta dei seguenti aspetti:
 - delle procedure di verifica del percorso formativo, dell'apprendimento di nuove conoscenze e competenze, nonché dei risultati raggiunti in relazione alla crescita personale dei giovani volontari;
 - del percorso per il miglioramento della Formazione Generale che il Co.Pr.E.S.C. offrirà ai volontari degli enti aderenti a partire dall'annualità di scv 2013-14.

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

NO

31) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Dinamica frontale: il/la formatore/trice agisce rispetto ai giovani con una metodologia educativa e formativa diretta, attraverso l'utilizzo di lavagna o videoproiettore che pongono il giovane nella posizione di fruitore e ascoltatore del tema trattato; in questa modalità di lezione il formatore si può avvalere di esperti;

Dinamica non formale: il/la formatore/trice agisce rispetto ai giovani con una metodologia educativa e formativa mediata dalla realizzazione di dinamiche di gruppo funzionali alla valorizzazione dell'apporto personale di ogni partecipante; queste dinamiche sono di carattere interattivo, e possono consistere in tecniche di apprendimento tipiche delle relazioni di gruppo (quali ad esempio: sinottica, metodo dei casi, T-group ed esercitazione, i giochi di ruolo ecc...) oppure possono consistere in uscite in esterno, pensate per contribuire alla riflessione sull'educazione alla pace, alla non violenza, al rifiuto delle armi e della guerra con uno sguardo rivolto alla storia e ai luoghi del nostro territorio regionale, in collegamento con l'idea generale che vuole il Servizio Civile una forma di Difesa Civile Non armata e Non violenta della Patria.

Obiettivo primario del ciclo formativo è quello di poter fornire conoscenze, competenze e strumenti che i volontari in SCN possano sfruttare per aumentare la qualità e la consapevolezza nello svolgimento del proprio compito. Inoltre si vuole dare l'opportunità di aprire spazi di riflessione sul senso della volontarietà e dell'impegno lavorativo all'interno della società e della comunità in cui il volontario/cittadino è inserito.

Oltre alla trasmissione di contenuti e valori importanti, gli obiettivi principali trasversali a tutti gli argomenti della formazione che abbiamo individuato sono in sintesi i seguenti:

- favorire un buon clima di gruppo;
- creare condizioni favorevoli al confronto e allo scambio;
- favorire la consapevolezza della pluralità dei progetti di SCV attraverso l'esperienze di altri;
- fornire degli spazi di discussione su tematiche attuali, su temi sociali che coinvolgono

tutti al fine di sviluppare interesse e accrescere nei giovani la partecipazione attiva alla vita della società.

La metodologia adottata nella formazione è di tipo misto, con particolare prevalenza assegnata alle tecniche di partecipazione attiva attraverso l'utilizzo di: brainstorming, giochi di ruolo, discussione aperte, momenti di autovalutazione, simulazioni, problem solving, ecc.

Particolare importanza inoltre viene riconosciuta al lavoro di gruppo, attraverso il quale si favorisce la socializzazione e si offre a ciascun partecipante maggiori possibilità di espressione.

L'elaborazione dei moduli formativi è stata guidata dalla consapevolezza che le tematiche trattate nella formazione generale del SC, quali la relazione tra identità e diversità, il concetto di gruppo e delle sue dinamiche, il significato di cittadinanza attiva o la gestione dei conflitti, sono argomenti di cui tutti hanno pre-conoscenze, convincimenti e opinioni, è quindi importante che i momenti formativi offrano innanzitutto un clima favorevole al confronto e allo scambio, alla messa in gioco dei partecipanti al fine di permettere a ciascuno di esprimere il proprio punto di vista e le proprie opinioni esplicitandole

innanzitutto a se stessi.

Il formatore è dunque chiamato a svolgere il delicato compito di moderatore e facilitatore del dialogo maturo tra individui. Egli pertanto è il primo che nel trattare le varie argomentazioni deve riuscire a mantenere un atteggiamento imparziale e aperto in grado di accogliere le opinioni di tutti.

Si farà pertanto uso di lezioni frontali e dinamiche non formali, ovvero:

- giochi di conoscenza per l'avvio del gruppo
- role play
- esercitazioni di gruppo sui temi della formazione generale
- lezioni frontali integrate da momenti di dibattito
- proiezione di audiovisivi
- training
- simulazioni
- giochi di valutazione
- proiezione video e schede informative;
- problem solving.

32) *Contenuti della formazione:*

Di seguito si riportano i contenuti del “Piano di formazione generale coordinata e congiunta per i volontari in Servizio Civile” condiviso in ambito Co.Pr.E.S.C. di Reggio Emilia, così come riportato nel Piano Provinciale del Servizio Civile del Co.Pr.E.S.C. di Reggio Emilia.

Nota Bene: *i moduli della Formazione Generale si svolgeranno secondo il loro ordine numerico progressivo, come da tabella a seguito riportata. Tuttavia si precisa che, per il modulo consistente nell'uscita formativa in esterno al Parco Storico Regionale di Monte Sole (Modulo 12), saranno possibili variazioni di quest'ordine numerico progressivo (anticipazione o posticipazione) in dipendenza di fattori variabili quali: condizioni climatiche e/o esigenze di calendarizzazione dell'evento da concordare con la Segreteria del Parco, fattori questi attualmente non prevedibili; e ciò fermo restando che l'uscita si svolgerà comunque entro i primi 5 mesi dall'avvio dei progetti, come richiesto dalla normativa di settore.*

Moduli formativi indicati nelle “Linee Guida della Formazione Generale”	Finalità del corso	n° ore	M.D.F. n° ore	M.D.N.F. n° ore
Modulo 1 L'Identità del Gruppo in formazione	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Presentazione del CoPrESC, motivazioni della formazione generale e calendario del corso.</i> • <i>Presentazione di ciascun volontario (motivazioni della scelta di SCV, aspettative, etc.)</i> • <i>Relazioni interpersonali: valorizzazione delle dinamiche interpersonali e di gruppo, anche alla luce delle esperienze individuali pregresse e delle motivazioni alla base della scelta del scv</i> • <i>Autoconsapevolezza: valorizzazione della scelta consapevole del scv</i> • <i>Intercultura e mediazione culturale: analisi del significato "valoriale" della convivenza tra culture diverse, con particolare riferimento alla multiculturalità del nostro territorio provinciale</i> 	4	2	2
Modulo 2 Presentazione dell'Ente	<p><i>Presentare l'ente di provenienza dei volontari: fornire ai volontari la conoscenza del contesto e della specificità dell'ente nel quale presteranno servizio per poter essere maggiormente consapevoli del ruolo che svolgeranno.</i></p> <p><i>Verranno presentate la storia, le caratteristiche specifiche e le modalità organizzative ed operative di ogni singolo</i></p>	4	1	3

	ente e sede.			
Modulo 3 La normativa vigente e la Carta di impegno etico	Conoscere i diritti e i doveri di ogni ragazzo in Servizio Civile Nazionale, e i principi base del servizio a livello normativo: saranno illustrate le principali leggi nazionali e regionali di istituzione e disciplina del scv, le norme applicative, e la carta di impegno etico che illustra i valori e le opportunità alle quali i giovani volontari sono chiamati. Verrà anche esplicitata nel dettaglio la tipologia e la modalità di formale relazione tra il giovane e l'ente di appartenenza. Si evidenzieranno ruoli e funzioni del volontario alla luce del quadro normativo sopra indicato.	4	2	2
Modulo 4 Diritti e Doveri del volontario in servizio civile				
Modulo 5 Dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile Nazionale: Evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà	Conoscere la storia dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: le lotte dei movimenti e i riconoscimenti legislativi. Si proporrà un percorso di riflessione e approfondimento circa gli elementi di continuità e di discontinuità con la precedente esperienza dell'obiezione di coscienza al servizio militare, attraverso la ricognizione del quadro normativo e di eventuali testimonianze di esperienze dirette e personali.	4	2	2
Modulo 6 Il dovere di difesa della Patria	Comprendere il concetto di difesa della Patria e difesa della Pace. Si spiegherà che l'evoluzione del concetto di difesa della Patria, attraverso il concetto di difesa non armata, è approdato alla configurazione dell'impegno sociale quale contributo che il giovane può offrire alla collettività, alla quale si lega responsabilmente con attività di solidarietà sociale svolte a favore della totalità delle persone che vivono all'interno dei confini nazionali, e che condividono diritti e doveri di un ordinamento democratico.	4	3	1
Modulo 7 La difesa civile non armata e nonviolenta	<u>Conoscere:</u> 1. I conflitti nella società complessa 2. La proposta della nonviolenza 3. La difesa civile non armata e nonviolenta o difesa popolare nonviolenta Si proporrà un percorso di riflessione sul significato valoriale della non violenza e della scelta di impegno civile non armato; saranno illustrati le modalità di attuazione della difesa non armata	8	3	5
Modulo 8 La protezione civile	Si proporrà un percorso di analisi per approfondire il legame tra difesa della Patria e difesa dell'ambiente, del territorio e delle popolazioni. Questo si potrà attuare tramite l'illustrazione dei seguenti punti fondamentali: 1. Il servizio nazionale della Protezione Civile: principi fondamentali, legislazione e prassi 2. Gli interventi della Protezione Civile nelle situazioni emergenziali quali il terremoto 3. Miglioramento della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro anche grazie alla illustrazione dei disastri eco-ambientali verificatisi in Italia (Seveso, ecc.) 4. Attuazione Direttive statali ed europee	4	2	2

	<i>in materia.</i>			
Modulo 9 La solidarietà e le forme di cittadinanza	Per favorire l'educazione alla cittadinanza attiva si illustreranno ai giovani alcune forme di solidarietà quali: Commercio Equo e solidale, difesa civile non armata e nonviolenta, finanza etica, campagne di sensibilizzazione su stili di vita eco-sostenibili	4	2	2
Modulo 10 Servizio Civile Nazionale, associazionismo e volontariato	Conoscere il Sistema del Servizio Civile Nazionale, i punti di convergenza con il mondo del volontariato e le principali differenze (ad es. il servizio civilista contribuisce alla crescita della società civile, ma svolge un ruolo e una funzione con una propria identità non riconducibile in maniera diretta ad altre forme di partecipazione e di impegno sociale quali l'attività di volontario presso Enti/associazioni del Terzo Settore).	4	2	2
Modulo 11 Il lavoro per progetti e valutazione finale	Prendere visione ed analizzare il progetto di ciascun volontario. Prendere coscienza della complessità della redazione dei progetti, il loro legame ai bisogni del territorio, alle risorse umane e materiali a disposizione. Prendere coscienza delle problematiche sulle quali si interviene. Verifica finale del percorso realizzato (aspetti positivi, negativi e proposte per migliorare il percorso).	4	2	2
Modulo 12 Uscita in esterno Visita al Parco Storico Regionale di Monte Sole Marzabotto (BO)	Approfondire tramite la visita al Parco Storico Regionale di Monte Sole i temi della non violenza, dell'educazione alla pace, e della difesa civile non armata e non violenta. Prendere coscienza di una vicenda storica italiana poco conosciuta e che merita approfondimento.	6	2	4
TOTALE ORE DI FORMAZIONE PER COMPLESSIVI 12 MODULI		50 ore	23 ore	27 ore
Legenda M.D.F.: Modalità Dinamica Frontale M.D.N.F.: Modalità Dinamica Non Formale.				
Nota Bene: gli Enti si impegnano a concordare in ambito Copresc la data congiunta di inizio servizio, per consentire l'inizio congiunto della formazione generale e per salvaguardare la qualità della stessa.				

33) *Durata:*

La durata complessiva della formazione generale è di 50 ore, con un piano formativo di 12 giornate. Questa è parte integrante dei progetti ed è conteggiata a tutti gli effetti ai fini del monte ore.

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

34) *Sede di realizzazione:*

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

35) *Modalità di attuazione:*

La formazione specifica dei volontari sarà sia effettuata **in proprio, presso l'ente con formatori dell'ente**, sia **affidata ad altri soggetti terzi**, estranei all'ente, di comprovate capacità e professionalità.

36) *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

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

Qui di seguito vengono descritte le competenze specifiche dei formatori, suddivisi in formatori dell'Ente e formatori esterni. Per ogni formatore si riporta una sintesi degli aspetti più rilevanti del curriculum vitae.

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), ha frequentato il biennio di Perfezionamento in Biblioteconomia presso l'Università di Parma. Responsabile della Biblioteca Medica – Centro di documentazione per il governo clinico delle Aziende Sanitarie della Provincia di Reggio Emilia dal 1980. Ha partecipato come relatrice a convegni nazionali ed internazionali e ha pubblicato lavori su riviste del settore biblioteconomico. Da anni si occupa di formazione e ha già curato, in passato, la formazione specifica per i volontari in Servizio Civile.
- **Dott.ssa Elena Cervi:** referente del Punto Informativo per Pazienti, laureata in Scienze della Formazione con indirizzo "Formatore - promozione e sviluppo risorse umane" con pluriennale esperienza in ambito assistenziale in qualità di infermiera. Da anni si occupa di informazione sanitaria e di formazione e ha già curato, in passato, la formazione specifica di volontari in Servizio Civile.
- **Sig.ra Lidia Scalabrini:** titolare di posizione organizzativa per l'Area Progetti per la Comunicazione On-line dell'Ente, dal 2000 è responsabile di progetto aziendale per la progettazione, pianificazione e realizzazione di intranet e sito web aziendale. È docente in corsi di informatica aziendali rivolti al personale dipendente e da anni si occupa di parte della formazione specifica per i volontari in Servizio Civile.

Formatori Esterni:

- **Sig. Giuseppe Caliceti,** insegnante elementare e scrittore, è da anni il responsabile o il promotore di svariate iniziative culturali. Ha partecipato a numerosi reading e festival di poesia sia in Italia che all'estero, ha pubblicato diverse opere e dal 1999 è responsabile di "Baobab/spazio giovani scritture", progetto comunale rivolto a docenti e ragazzi interessati alla letteratura di oggi. Tiene conferenze, laboratori e corsi di scrittura creativa sia per adulti che per ragazzi e collabora a riviste e giornali locali e nazionali. Ha già curato, in passato, la formazione specifica di volontari in servizio civile.
- **Sig.ra Flavia De Lucis,** attrice teatrale, è diplomata presso l'Accademia di Arte Drammatica «Silvio D'Amico» di Roma. Dalla fine degli anni '80 si occupa di narrazione orale. Svolge attività di formatore nell'ambito della narrazione orale, della lettura ad alta voce e della scrittura creativa e dal 2004 è responsabile, per conto delle Biblioteche di Reggio Emilia, della formazione dei lettori volontari per il progetto Nati per Leggere. Ha già curato, in passato, la formazione specifica di volontari in servizio civile.

38) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Sono previste lezioni frontali e dinamiche non formali come role playing, esercitazioni pratiche e lavori di gruppo. In particolare, come già verificato anche nelle esperienze precedenti, le dinamiche non formali permetteranno di favorire la coesione del gruppo di volontari, nonché di "adattare" il percorso formativo

sulle caratteristiche dei volontari stessi, per curare la crescita delle competenze personali e per favorire l'espressione del potenziale creativo, comunicativo e relazionale di ogni volontario, anche in rapporto al suo background specifico.

39) *Contenuti della formazione:*

MODULO		FORMATORE	DURATA	METODOLOGIA	ATTIVITÀ CONNESSE (vedi box 7 e 8)
N.	TITOLO				
1	Norme igienico-sanitarie di base per i volontari ospedalieri	Dott.ssa Elena Cervi	1 ora e 30 minuti	Lezione frontale	Tutte le attività previste per il raggiungimento degli obiettivi n. 1, 2 e 4.
2	La carta europea dei diritti dei pazienti	Dott.ssa Elena Cervi	1 ora e 30 minuti	Lezione frontale	Tutte le attività previste per il raggiungimento di tutti gli obiettivi.
3	Relazione operatore-utente nei servizi sanitari	Dott.ssa Elena Cervi	4 ore	Lezione frontale + role playing	Tutte le attività previste per il raggiungimento di tutti gli obiettivi.
4	Leggere a voce alta: laboratorio sulla lettura ad alta voce	Flavia De Lucis	20 ore	Lezione frontale + esercitazioni pratiche e lavori di gruppo	Tutte le attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo n. 1.
5	Tecniche e contenuti di un incontro di lettura: come e cosa leggere in pubblico.	Giuseppe Caliceti	34 ore	Lezione frontale + esercitazioni pratiche e lavori di gruppo	Tutte le attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo n. 1.
6	Introduzione alla biblioteconomia	Dott.ssa Rita Iori	4 ore	Lezione frontale	Tutte le attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo n. 2.
7	Salute e informazione di qualità	Dott.ssa Elena Cervi	3 ore	Lezione frontale + esercitazioni pratiche	Tutte le attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo n. 4.
8	Etica della comunicazione	Lidia Scalabrini	2 ore	Lezione frontale	Tutte le attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo n. 4.
9	Come si prepara un documento informativo: tecniche di marketing dell'informazione.	Lidia Scalabrini	2 ore	Lezione frontale + esercitazioni pratiche	Tutte le attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo n. 4.

40) *Durata:*

72 ore

Altri elementi della formazione

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

1. L'Ente predisporrà un registro generale della formazione conforme a quanto previsto dalla Circolare del 24/05/2007 dell'UNSC, come modificata dalla Circolare UNSC del 28/07/2008.
2. Il percorso di formazione generale dei volontari verrà monitorato secondo quanto previsto nel Piano provinciale del Servizio Civile del Co.Pr.E.S.C. di Reggio Emilia, di cui si riporta qui la relativa parte:

È previsto un piano di monitoraggio della formazione generale.

Per l'anno di attuazione dei progetti 2012/2013, si prevede la somministrazione ai giovani di due Questionari che tengano conto di tutto il percorso sviluppato nel Piano della formazione generale, e precisamente:

- il 1° a metà percorso e relativo ai moduli dall'1 al 6;
- il 2° a fine percorso e relativo ai moduli da 7 a 12 e alla valutazione complessiva del percorso.

I Questionari provvedono a valutare l'apprendimento di nuove conoscenze e competenze e verificano l'andamento del corso di formazione valutandone gli strumenti, le metodologie e i contenuti affrontati dai formatori.

I risultati di questo monitoraggio intendono essere usati all'interno del gruppo di lavoro composto da formatori e referenti degli enti al fine di:

- 1) migliorare il percorso formativo che il Co.Pr.E.S.C. offrirà a partire dall'annualità di S.C. 2013/2014;
- 2) valutare in itinere il percorso formativo e di crescita individuale dei volontari;
- 3) restituire criticità e risorse agli enti aderenti rispetto alla relazione tra servizio civile, formazione generale e formazione specifica.

Di seguito riportiamo gli strumenti scelti per effettuare il monitoraggio sui giovani, ovvero i due Questionari da somministrare a metà e alla fine del percorso di formazione generale.

Con le domande dei questionari si cerca di ottenere delle risposte univoche, per poter confrontare i risultati e per poter elaborare i dati in maniera completa. A questo proposito si utilizza una scala numerica da 1 a 4 in cui (1=per niente) (2=poco) (3=abbastanza) (4=molto).

Le domande si suddividono in blocchi, ed ogni blocco corrisponde a una giornata di formazione generale (oltre a un blocco che riguarda il corso nel suo complesso).

All'interno di ogni blocco sono presenti alcune domande che valutano nell'insieme le metodologie usate e l'organizzazione tecnica del modulo, e altre che entrano nel merito per verificare l'apprendimento di alcuni concetti che si reputano fondamentali.

La strutturazione in due questionari permette una verifica a cadenza periodica del percorso formativo.

QUESTIONARIO METÀ PERCORSO:

1. Modulo 1: L'Identità del Gruppo in formazione

Le metodologie utilizzate per questo modulo formativo quanto sono state efficaci? (Risposte da 1 a 4)

Lo spazio lasciato alle vostre presentazioni personali quanto ha dato modo a voi, gruppo classe, di conoscervi? (Risposte da 1 a 4)

Questo modulo quanto è stato interessante? (Risposte da 1 a 4)

Quanto ha risposto a un bisogno formativo che avevi? (Risposte da 1 a 4)

Attraverso la condivisione all'interno del gruppo classe, quanto ti sei sentito consapevole delle motivazioni che ti hanno spinto a scegliere il SCV? (Risposte da 1 a 4)

Per quanto riguarda l'intercultura, quanto le nozioni acquisite ti sono state utili per capire meglio il territorio in cui stai operando? (Risposte da 1 a 4)

2. Modulo 2: Presentazione dell'Ente

Le metodologie utilizzate per questo modulo formativo quanto sono state efficaci? (Risposte da 1 a 4)

Questo modulo quanto è stato interessante? (Risposte da 1 a 4)

Quanto ha risposto a un bisogno formativo che avevi? (Risposte da 1 a 4)

In che misura hai accresciuto le conoscenze sull'ente da te scelto per fare il tuo anno di SCV? (Risposte da 1 a 4)

Sentire le spiegazioni di enti di diversa tipologia è stato arricchente? (Risposte da 1 a 4)

3. Modulo 3: La normativa vigente e la Carta di impegno etico

Modulo 4: Diritti e Doveri del volontario in servizio civile

Le metodologie utilizzate per questi moduli formativi quanto sono state efficaci? (Risposte da 1 a 4)

Questi moduli quanto sono stati interessanti? (Risposte da 1 a 4)

Quanto hanno risposto a un bisogno formativo che avevi? (Risposte da 1 a 4)

I concetti sono stati esposti in maniera chiara? (Risposte da 1 a 4)

Quanto eri a conoscenza dei diritti che un volontario di SCV ha? (Risposte da 1 a 4)

Quanto eri a conoscenza dei doveri che un volontario di SCV ha? (Risposte da 1 a 4)

Trova tre aggettivi per definire la Carta d'impegno etico del SCV. (Risposta aperta)

Le normative ti sono state presentate in maniera completa? (Risposte da 1 a 4)

4. Modulo 5: Dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile Nazionale: Evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà

Le metodologie utilizzate per questo modulo formativo quanto sono state efficaci? (Risposte da 1 a 4)

Questo modulo quanto è stato interessante? (Risposte da 1 a 4)

Quanto ha risposto a un bisogno formativo che avevi? (Risposte da 1 a 4)

I concetti sono stati esposti in maniera chiara? (Risposte da 1 a 4)

Sapevi che il SCV era "erede" dell'obiezione di coscienza? (Risposte Sì o No)

Eri a conoscenza della storia dell'obiezione di coscienza? (Risposte da 1 a 4)

Quanto reputi importante conoscere questo tema per un giovane che oggi non vive questo tipo di scelta? (Risposte da 1 a 4)

Quali sono i principali punti di continuità tra l'obiezione di coscienza e il SCV? (Risposta aperta)

Quali sono i principali elementi di diversità tra l'obiezione di coscienza e il SCV? (Risposta aperta)

5. Modulo 6: Il dovere di difesa della Patria

Le metodologie utilizzate per questo modulo formativo quanto sono state efficaci? (Risposte da 1 a 4)

Questo modulo quanto è stato interessante? (Risposte da 1 a 4)

Quanto ha risposto a un bisogno formativo che avevi? (Risposte da 1 a 4)

I concetti sono stati esposti in maniera chiara? (Risposte da 1 a 4)

Cosa si intende per difesa della Patria? (Risposta aperta)

Quanto reputi importante che difesa armata e non-armata concorrano insieme all'unico obiettivo della difesa della Patria? (Risposte da 1 a 4)

Come si legano difesa della Patria e impegno sociale? (Risposta aperta)

QUESTIONARIO DI FINE PERCORSO:

6. Modulo 7: La difesa civile non armata e nonviolenta

Le metodologie utilizzate per questo modulo formativo quanto sono state efficaci? (Risposte da 1 a 4)

Questo modulo quanto è stato interessante? (Risposte da 1 a 4)

Quanto ha risposto a un bisogno formativo che avevi? (Risposte da 1 a 4)

I concetti sono stati esposti in maniera chiara? (Risposte da 1 a 4)

Cosa si intende per conflitto? (Risposta aperta)

Quali sono le modalità di attuazione della difesa non-armata? (Risposta aperta)

I concetti che ti sono stati proposti rispecchiano l'idea che hai del SCV? (Risposte da 1 a 4)

7. Modulo 8: La protezione civile

Le metodologie utilizzate per questo modulo formativo quanto sono state efficaci? (Risposte da 1 a 4)

Questo modulo quanto è stato interessante? (Risposte da 1 a 4)

Quanto ha risposto a un bisogno formativo che avevi? (Risposte da 1 a 4)

I concetti sono stati esposti in maniera chiara? (Risposte da 1 a 4)

Come si lega il tema della "protezione civile" al tema del SCV? (Risposta aperta)

Cosa sono e quando si attivano le "Colonne mobili regionali"?

Quali sono gli ambiti in cui opera la protezione civile in Italia? (Risposta aperta)

8. Modulo 9: La solidarietà e le forme di cittadinanza

Le metodologie utilizzate per questo modulo formativo quanto sono state efficaci? (Risposte da 1 a 4)

Questo modulo quanto è stato interessante? (Risposte da 1 a 4)

Quanto ha risposto a un bisogno formativo che avevi? (Risposte da 1 a 4)

I concetti sono stati esposti in maniera chiara? (Risposte da 1 a 4)

Quali forme di cittadinanza attiva ti sono state presentate? (Risposta aperta)

Le conoscevi già? (Risposta Sì/NO)

Ti interesserebbe metterle in pratica d'ora in poi? (Risposta Sì/NO)

9. Modulo 10: Servizio Civile Nazionale, associazionismo e volontariato

Le metodologie utilizzate per questo modulo formativo quanto sono state efficaci? (Risposte da 1 a 4)

Questo modulo quanto è stato interessante? (Risposte da 1 a 4)

Quanto ha risposto a un bisogno formativo che avevi? (Risposte da 1 a 4)

I concetti sono stati esposti in maniera chiara? (Risposte da 1 a 4)

Quali ?

10. Modulo 11: Il lavoro per progetti e valutazione finale

Le metodologie utilizzate per questo modulo formativo quanto sono state efficaci? (Risposte da 1 a 4)

Questo modulo quanto è stato interessante? (Risposte da 1 a 4)

Quanto ha risposto a un bisogno formativo che avevi? (Risposte da 1 a 4)

I concetti sono stati esposti in maniera chiara? (Risposte da 1 a 4)

Descrivi brevemente quanto ti è stato proposto in questo modulo. (Risposta aperta)

Definisci un ordine di importanza ai seguenti punti fondamentali da seguire per scrivere un progetto: definire le priorità; lavorare in équipe; calcolo del budget; ricerca dei partner; monitoraggio del lavoro svolto; rispetto di ruoli e gerarchie; capacità di trarre le conclusioni (Risposte da 1 a 4 per ogni punto)

Come valuti la valutazione finale del corso? (Risposta aperta)

Hai avuto modo di esporre i punti critici della formazione? (Risposta Sì/NO)

11. Modulo 12: Uscita in esterno al Parco Storico Regionale di Monte Sole

Quali sono i sentimenti/impressioni che hai provato durante la visita al Parco? (Risposta aperta)

Conoscevi le vicende di Monte Sole prima di questa uscita formativa? (Risposta Sì/NO)

Ritieni che questa vicenda storica debba essere più conosciuta, specie dai giovani? (Risposta Sì/NO)

Qual è il tuo principale proposito, sia come giovane che come volontario di servizio civile, alla luce e dopo questa visita al Parco? (Risposta aperta)

12. Il corso di formazione generale nel complesso

In che misura il corso di formazione generale ti ha:

- stimolato a livello motivazionale?
 - reso consapevole del ruolo di volontario in servizio civile?
 - reso consapevole del ruolo di cittadino attivo?
 - aiutato ad aumentare le tue conoscenze riguardanti il territorio dove presti servizio?
 - aiutato a creare rapporti con persone non-coetanee?
 - aiutato a creare rapporti con coetanei?
 - aperto le porte sul mondo del volontariato?
- (Tutte con risposte da 1 a 4)

Trovi competenti i formatori che hanno realizzato il corso di formazione generale? (Risposte da 1 a 4)

Quali argomenti sono stati più interessanti, a tuo parere?

- formazione di un'identità di gruppo
- fondamenti istituzionali e culturali del SCV
- dovere di difesa della Patria
- difesa civile non armata e non violenta
- la protezione civile
- la solidarietà e le forme di cittadinanza
- servizio civile nazionale, associazionismo e volontariato
- normativa vigente e Carta di impegno etico
- diritti e doveri del volontario
- presentazione dell'ente
- lavorare per progetti

(possibilità di aggiungere risposte libere) (Tutte con risposte da 1 a 4)

E' stata utile la presenza del tutor del corso? (Risposte da 1 a 4)

3. Il percorso di formazione specifica dei volontari verrà monitorato attraverso la rilevazione delle firme di presenza dei volontari ai moduli di formazione previsti, con segnalazione degli assenti e delle motivazioni. Per alcuni moduli di formazione specifica sarà prevista, su indicazione dei formatori, la somministrazione di questionari di apprendimento, mentre è previsto il monitoraggio dell'intero percorso di formazione specifica attraverso la somministrazione, alla fine di ogni modulo, del questionario (allegato al presente progetto) e che si riporta integralmente qui di seguito:

SCHEDA DI VALUTAZIONE DELLA FORMAZIONE SPECIFICA PER VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE

Scopo del presente questionario è raccogliere una serie di informazioni relative, soprattutto, alla percezione dei risultati raggiunti tramite le attività formative. L'informazione fornita ci sarà utilissima per valutare punti di forza e di debolezza e per definire gli orientamenti futuri.

Grazie per la collaborazione.

Titolo del modulo di formazione specifica:

Data: _____

OBIETTIVI

1. Gli obiettivi del corso erano definiti chiaramente?

<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Solo in parte	<input type="checkbox"/> In gran parte sì	<input type="checkbox"/> Sì
-----------------------------	--	---	-----------------------------

SETTING

2. Considerando illuminazione, spazio, acustica, clima ecc., l'ambiente nel quale si è tenuto il corso ti sembra:

<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Ottimo
--	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

METODOLOGIA

3. La metodologia (lezione frontale, esercitazioni pratiche, role playing ...) utilizzata è:

<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Ottimo
--	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

4. Come valuti l'utilità del materiale didattico, se consegnato? Non consegnato

<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Ottimo
--	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

Suggerimenti:

DOCENTI (competenze didattiche)

5. Capacità di trasmettere il Sapere (Sapere, Saper essere, Saper Fare)

<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Ottimo
--	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

6. Chiarezza espositiva

<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Ottimo
--	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

7. Capacità di interazione con i partecipanti

<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Ottimo
--	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

8. Rispetto dei tempi previsti

<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Ottimo
--	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

9. Capacità di sintesi

<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Ottimo
--	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

Suggerimenti:

VALUTAZIONE CONCLUSIVA

10. I contenuti sono utili nello svolgimento delle attività previste dal progetto di Servizio Civile al quale partecipi?

<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Solo in parte	<input type="checkbox"/> In gran parte sì	<input type="checkbox"/> Sì
-----------------------------	--	---	-----------------------------

11. Giudizio globale sul corso

Data: 26/10/2012

Il Responsabile legale dell'ente