



## SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

**TITOLO DEL PROGETTO:**

INFORMARE, ACCOGLIERE E TUTELARE

**SETTORE e AREA DI INTERVENTO:**

E22: SPORTELLI INFORMA

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 MESI

**OBIETTIVI DEL PROGETTO:**

### OBIETTIVO GENERALE

(priorità emerse in base all'obbligo istituzionale ed all'analisi del contesto):

1. Garantire agli utenti l'informazione sanitaria sulle prestazioni erogate e sui diritti e doveri in sanità aumentandone l'offerta su più canali (sportelli, telefoni, internet, materiale cartaceo);
2. Migliorare l'accoglienza, la comunicazione e l'ascolto dell'utente garantendo la presenza di personale motivato e formato allo scopo;
3. Promuovere la partecipazione dei cittadini singoli e associati per il miglioramento della qualità dei servizi erogati attraverso azioni di coinvolgimento attivo;
4. Ridurre i disagi degli utenti nell'accesso e fruizione dei servizi garantendo ausilio nel superamento dei bisogni/problemi presentati;
5. Monitorare la qualità percepita delle prestazioni erogate attraverso ricerche con restituzione degli esiti alla comunità.
6. Sviluppare processi di comunicazione interna a sostegno dell'informazione e qualità resa attraverso il coinvolgimento e l'intervista dei quadri e degli operatori.

### OBIETTIVI SPECIFICI

Nel corso dell'anno di validità del progetto, grazie all'ausilio e al contributo dei giovani in servizio civile si ritengono ottenibili e praticabili i seguenti obiettivi/ risultati attesi:

1. Aumentare progressivamente il numero dei cittadini informati sull'URP e i loro diritti doveri
2. Fornire prestazioni di informazione, orientamento ausilio ed accompagnamento nei percorsi di accesso alle prestazioni erogate.
3. Somministrazione questionari sulla qualità percepita (soddisfazione degli utenti) dei servizi resi dall'azienda.
4. Fornire ad almeno l'80% dei ricoverati informazione sul reparto e questionario di soddisfazione
5. Fornire accoglienza e ausilio negli iter assistenziali ad utenti di categorie deboli e/o fragili per tutelare il diritto all'equità di accesso per tutti e di continuità assistenziale

6. Implementare l'informazione e la partecipazione in sanità via internet (sito web aggiornato costantemente).

**ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

**ATTIVITA':**

- a. Attività di informazione e comunicazione.
- b. Educazione ai diritti doveri del cittadino
- c. Raccolta segnalazioni e reclami
- d. Aiuto nell'accesso ai servizi
- e. Accoglienza e ausilio negli iter assistenziali ad utenti di categorie deboli e/o fragili per tutelare il diritto all'equità di accesso per tutti e di continuità assistenziale
- f. Ascolto dei cittadini utenti
- g. Fornitura materiali
- h. Aggiornamento informazioni su Sito ASP CZ e facebook
- i. Somministrazione questionari sulla qualità percepita (soddisfazione degli utenti) dei servizi resi dall'azienda
- j. Tabulazione risultati
- k. Preparazione Report da socializzare

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO:**

<i>Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto</i>	18
<i>Numero posti con vitto e alloggio</i>	0
<i>Numero posti senza vitto e alloggio</i>	18
<i>Numero posti con solo vitto</i>	0

<u>Sede di attuazione del progetto</u>	<u>Comune</u>	<u>Indirizzo</u>	<u>N. vol. per sede</u>	<u>Cod. Sede d'attuazione</u>
Front office Distretto	LAMEZIA TERME	Piazza Borelli Lamezia Terme	4	134525
Ospedale di Soverato	SOVERATO	Via De Cardona 98 Soverato	4	134528
Front office Ospedale	LAMEZIA TERME	Via Arturo Perugini Lamezia Terme	5	134524
Distretto sanitario di Catanzaro	CATANZARO	Via Antonio Daniele Catanzaro	5	134527

**CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

<i>Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo</i>	25
<i>Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari</i>	5

Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio:

- Flessibilità oraria;
- Disponibilità a svolgere la formazione anche il sabato, se necessario;
- Disponibilità a prestare servizio anche il sabato e nei giorni festivi, per particolari esigenze di progetto;
- Partecipazione ad eventi di promozione del servizio civile organizzati dall'Ente o altri enti affini (conferenze stampa, iniziative pubbliche, seminari...) anche nei giorni festivi e il sabato.
- Disponibilità ad effettuare servizio civile al di fuori della sede indicata per un massimo di 30 giorni nell'anno di servizio civile.
- Disponibilità alla fruizione di giorni di permesso in occasione di chiusura dell'ente (festività natalizie, estive, ponti...)
- Disponibilità a trasferimenti sul territorio comunale ed extracomunale

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

**Criteria di selezione**

Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è pari a 100 punti, così ripartiti:

Titoli (inseriti nei CV o nelle istanze di partecipazione)	max 40 p.ti
Colloquio:	max 60 p.ti

**A.1) PUNTEGGI DA ATTRIBUIRE AL CURRICULUM DEL CANDIDATO (PUNTEGGIO MASSIMO 40 PUNTI):**

Elemento in valutazione	Criteri di valutazione	Punteggio
<b>Viene valutato solo il titolo di studio che attribuisce il punteggio più alto (es. diploma più laurea, si valuta solo la laurea)</b>		
<b>Titolo di studio</b>	Per ogni anno di scuola superiore terminato	1
	Diploma	6
	Laurea triennale non attinente al progetto	7
	Laurea triennale attinente al progetto	8
	Laurea Magistrale o equipollente non attinente	9
	Laurea Magistrale o equipollente più Master	10
<b>Punteggio max acquisibile:</b>		10

Elemento in valutazione	Criteri di valutazione		Punteggio
<p>Viene valutata ogni esperienza dichiarata e/o certificata fino al raggiungimento della soglia massima. I punteggi parziali per ogni elemento sono cumulabili (es. diverse esperienze di volontariato simili si sommano fino al raggiungimento della soglia massima, come pure si sommano esperienze di volontariato diverse).</p> <p>Il periodo massimo valutabile è 1 anno, per ogni esperienza</p> <p>Il periodo minimo valutabile è 15 gg. per ogni esperienza</p> <p>Il periodo si approssima per eccesso all'unità successiva, se la frazione di mese è superiore a 15 gg.</p> <p>Il punteggio di approssima per difetto all'unità precedente, se la frazione di mese è inferiore a 15 gg.</p>			
		Parziale	Max

<b>Precedenti esperienze di volontariato</b>	Esperienze di volontariato svolte nel medesimo settore di progetto e presso lo stesso ente di attuazione	1 p.to per ogni frazione di mese $\geq$ 15 gg	12
	Esperienze di volontariato svolte nel medesimo settore di progetto e presso altro ente	0,50 p.ti per ogni frazione di mese $\geq$ 15 gg	6
	Esperienze di volontariato svolte in settore diverso a quello del Progetto presso lo stesso ente di attuazione o altro ente	0,25 p.ti per ogni frazione di mese $\geq$ 15 gg	3
<b>Punteggio max acquisibile:</b>			21
<p><b>Si valutano tutte le altre esperienze che non rientrano nella categoria di sopra. Si intendono per altre esperienze: esperienze lavorative, anche non retribuite e non assimilabili a esperienze di volontariato, stage, tirocini (purché non curriculari), etc.</b></p> <p><b>Le esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento della soglia massima</b></p> <p><b>Il periodo massimo valutabile è 1 anno</b></p>			
<b>Altre precedenti esperienze</b>	Fino a 6 mesi		2
	Oltre i 6 mesi – fino a 1 anno		4
<b>Punteggio max acquisibile:</b>			4
<p><b>Si valutano tutte le conoscenze / competenze acquisite certificate o auto dichiarate.</b></p> <p><b>Per conoscenza certificata si intende una conoscenza / competenza che è stata certificato da un organismo riconosciuto (es. ECDL, attestati di conoscenza di una lingua straniera etc.). Le altre conoscenze / competenze per le quali non vengono riportati gli estremi di certificazione, vengono considerate non certificate.</b></p> <p><b>Per ogni conoscenza / competenza si attribuisce un punteggio minimo, fino al raggiungimento del valore massimo (4 elementi)</b></p>			
<b>Conoscenze / competenze acquisite</b>	Certificate	Parziale 0,5	Max 2
	Non certificate	0,25	1
<b>Punteggio max acquisibile:</b>			3
<p><b>Si valutano i titoli professionali posseduti dal candidato, riconosciuti dagli organi competenti.</b></p> <p><b>A titolo esemplificativo: iscrizione agli albi professionali, qualifiche professionali (escluse le qualifiche del triennio di scuola superiore propedeutiche al raggiungimento del diploma).</b></p> <p><b>Più titoli non sono cumulabili, come pure non sono cumulabili un titolo finito e uno non terminato</b></p>			
<b>Titoli professionali</b>	Percorso completato	2	
	Percorso non completato	1	
<b>Punteggio max acquisibile:</b>			2

## **A.2) PUNTEGGI DA ATTRIBUIRE AL COLLOQUIO**

Il punteggio massimo da attribuire ai candidati è di 60 punti.

Il colloquio si struttura in due parti:

- La prima di intervista al candidato, volto alla conoscenza della persona, alla sua motivazione e disponibilità alla partecipazione, nonché al suo reale interesse.
- Una seconda, in cui al candidato vengono sottoposte delle domande a risposta multipla, a sostegno della profilazione del candidato.

Il colloquio si intende superato se si raggiunge un punteggio minimo di 36/60.

Il punteggio si riferisce alla valutazione finale ottenuta dalla somma aritmetica dei giudizi relativi ai singoli fattori costituenti la griglia. Il punteggio finale è dato dalla somma dei punteggi attribuiti a ciascun fattore di valutazione.

<b>Modalità</b>	<b>Elemento di valutazione</b>	<b>Punteggio (min – max)</b>
-----------------	--------------------------------	------------------------------

<b>Intervista</b>	Conoscenza del progetto	<i>Valutazione della conoscenza degli obbiettivi del Progetto, delle attività previste dal volontariato, etc.</i>	<b>0 – 10</b>
	Motivazioni e disponibilità	<i>Valutazione delle motivazioni che spingono il candidato a scegliere di impegnarsi in un Progetto di Servizio Civile anche in relazione alla disponibilità che intende garantire per lo svolgimento delle attività di progetto</i>	<b>0 – 10</b>
	Aspettative rispetto alle esperienze acquisibili dal Progetto	<i>Valutazione delle aspettative circa l'arricchimento che il candidato auspica di ricevere dall'esperienza di Servizio Civile in relazione allo specifico progetto</i>	<b>0 – 10</b>
	Auto valutazione dei propri punti di forza e di debolezza	<i>Valutazione della capacità di analizzare in maniera oggettiva i propri punti di forza e i punti di debolezza anche in relazione al Progetto</i>	<b>0 – 5</b>
	Problem solving	<i>Valutazione delle capacità di risolvere una situazione tipo (comprese criticità) inerente al Progetto</i>	<b>0 – 5</b>
<b>Test a risposta multipla</b>	Conoscenza del Servizio Civile	<i>Valutazione della conoscenza dell'Istituto del Servizio Civile e della sua evoluzione storica</i>	<b>0 – 10</b>
	Test di completamento serie, test logico verbale, test di strutturazione visivo spaziale	<i>Valutazione della capacità di risolvere semplici test a risposta multipla quali completamento di semplici serie matematiche, completamento di frasi, etc.</i>	<b>0 – 5</b>
	Conoscenze informatiche	<i>Valutazione delle conoscenze informatiche di base (conoscenza pacchetto office, internet, posta elettronica)</i>	<b>0 – 5</b>

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

È richiesta una cultura media e una buona padronanza del PC e del pacchetto Office.  
E' preferibile inoltre che i candidati alleghino in proprio CV, datato e firmato, con formati standardizzati tipo Europass (<http://europass.cedefop.europa.eu>), evidenziando in esso eventuali pregresse esperienze nel settore, con relativa durata

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

*Eventuali crediti formativi riconosciuti: ASSENTI*

*Eventuali tirocini riconosciuti: ASSENTI*

*Attestazione delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

Le competenze acquisite dagli operatori volontari durante l'espletamento del progetto saranno oggetto di attestato specifico sottoscritto dall'ente proponente e validate dall'ente di formazione MA.GI.AL.MA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE codice fiscale 03844670616, con sede a San Prisco (CE).

<b>FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:</b>
--

*Contenuti della formazione:*

La formazione specifica si articolerà nei seguenti moduli:

- Informazione sulla misure di salvaguardia in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, attuate presso l'ente di accoglienza
- Formazione specifica sui rischi connessi alla realizzazione del progetto di SCU (cfr. Accordo Stato – Regioni del 21/12/2011)
- *Modulo I:* Approfondimento tematico in aula: L'azienda sanitaria provinciale di Catanzaro. Docente: *Annamaria Bruni*
- *Modulo II:* Approfondimento tematico in aula: Le politiche sociali in Calabria -
- *Modulo III -* Approfondimento tematico in aula: La gestione del gruppo di lavoro
- *Modulo IV -* I servizi sociali, normativa di riferimento
- *Modulo V –* La comunicazione sociale
- *Modulo VI –* I diritti del cittadino in area sociale
- *Modulo VII –* Il counselling
- *Modulo VIII –* I servizi socio-sanitari: accesso, istruttorie, gestione del back office
- *Modulo IX -* Piattaforma e-learning: I new media

*Durata*

La formazione specifica si articolerà invece in 72 ore e nello specifico:

- **2 ore** di informazione sulla misure di salvaguardia in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, attuate presso l'ente di accoglienza (organigramma della sicurezza, SPP, etc.)
- **4 ore** di formazione specifica sui rischi connessi alla realizzazione del progetto di SCU
- **12 ore** di approfondimenti tematici connessi alla realizzazione del progetto
- **54 ore** di formazione specifica in e-learning

La formazione specifica verrà erogata entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto.

**DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE MISURE AGGIUNTIVE**

**MISURE AGGIUNTIVE**

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ**

Numero posti previsti per giovani con minori opportunità

Categoria di minore opportunità

Attività degli operatori volontari con minori opportunità

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

Durata del periodo di tutoraggio

Modalità e articolazione oraria

Attività di tutoraggio

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO IN UN PAESE UE O IN UN TERRITORIO TRANSFRONTALIERO**

Paese U.E.

Durata del periodo di svolgimento del servizio nel Paese U.E. o articolazione oraria del servizio per i progetti in territorio transfrontaliero

Attività degli operatori volontari nel Paese U.E.

Modalità di fruizione del vitto e dell'alloggio nel Paese U.E. o modalità di fruizione del vitto e dell'erogazione delle spese di viaggio giornaliero per i progetti in territorio transfrontaliero