

## ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Consorzio Angelus Società cooperativa sociale a r.l.

CODICE REGIONALE: RT3C00654

### 1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	Un aiuto vicino a te
1.2 Settore:	tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale.
1.3 Coordinatore:	CANARI VENTURI ROBERTA (11/12/1956)
1.4 Num. Volontari:	8
1.5 Ore Settimanali:	30
1.6 Giorni servizio sett.:	5
1.7 Formazione generale (ore):	45
1.8 Formazione specifica (ore):	45
1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva:	SI
1.10 Impegno a far partecipare i giovani a due manifestazioni:	SI

## 2. Caratteristiche Progetto

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

Il cambiamento della struttura della famiglia da un lato e le difficoltà del sistema di welfare di rispondere alle nuove istanze di assistenza soprattutto da un punto di vista quantitativo per la riduzione delle risorse disponibili e l'ampliamento del bacino di utenza potenziale, ha prodotto nel tempo lo sviluppo di un welfare parallelo, autonomamente gestito dalla famiglia in proprio con l'inserimento nel contesto familiare di assistenti – talora non formate – ma disponibili ad un'assistenza continuativa che le sollevi dal carico di cura quotidiano.

Questo spesso ha posto problemi sia sul piano della regolarità contributiva degli assistenti familiari, problema che peraltro la stessa Regione Toscana ha cercato di affrontare anche con il progetto Pronto Badante, sia sul piano della qualità del servizio. La stessa Regione sotto questo profilo, ha cercato non solo col citato progetto, ma anche attraverso la previsione della accreditabilità di figure di assistenti domiciliari privati, di elevare il livello delle prestazioni al cittadino e di connettere maggiormente questo fenomeno alla rete del sistema integrato dei servizi alla persona. Il percorso è naturalmente ancora molto lungo e nel tempo si stanno affermando organizzazioni di impresa, operatori privati e agenzie specializzate che cercano di sviluppare un matching tra domanda e offerta di assistenza personale a domicilio.

I territori interessati dal progetto sono quelli della città metropolitana di Firenze, di Montecatini e di Lucca e provincia. In questi territori Angelus, che opera favorendo l'incontro di domanda e offerta di servizi domiciliari per la terza età e la non autosufficienza, intende promuovere un'azione progettuale volta ad intervenire preventivamente e con interventi assistenziali di supporto alle famiglie. Il progetto non si occuperà del servizio di incontro domanda e offerta di personale di assistenza, ma di agire specificamente per la comprensione, il monitoraggio e un'azione di welfare leggero sulla famiglia in difficoltà.

Il quadro di contesto vede:

La città metropolitana di Firenze

La città metropolitana di Firenze conta 1.014.423 abitanti (dati al 01/01/2017 - ISTAT). L'analisi della struttura per età di una popolazione considera tre fasce di età: giovani 0-14 anni, adulti 15-64 anni e anziani 65 anni ed oltre. In base alle diverse proporzioni fra tali fasce di età, la struttura di una popolazione viene definita di tipo progressiva, stazionaria o regressiva a seconda che la popolazione giovane sia maggiore, equivalente o minore di quella anziana. Lo studio di tali rapporti è importante per valutare alcuni impatti sul sistema sociale, ad esempio sul sistema lavorativo o su quello sanitario. Nella città metropolitana di Firenze (dati ISTAT 1° gennaio 2017) gli anziani rappresentano il 25,1% della popolazione.

Montecatini e la provincia di Pistoia

Montecatini conta 20.458 abitanti (dati al 01/01/2017 - Istat) e la provincia di Pistoia nel suo insieme conta 291.839 abitanti. La struttura della popolazione mostra una incidenza della popolazione anziana ultra sessantacinquenne del 24,9% sulla popolazione totale della Provincia che cresce al 26,4 per quella residente nel Comune di Montecatini Terme. Lucca e provincia

La provincia di Lucca conta 390.042 abitanti (dati al 01/01/2017 - Istat). La struttura della popolazione mostra una incidenza della popolazione anziana ultra sessantacinquenne del 25,3% sulla popolazione totale della Provincia.

Il profilo sociale regionale 2016 elaborato dalla Regione Toscana - Osservatorio Sociale Regionale, evidenzia un profilo problematico, impattante anche sul sistema di welfare regionale, relativo alla tenuta delle reti familiari "La famiglia è da sempre il fulcro che orienta le politiche sociali perché rappresenta il primo e principale ambito di inclusione e cittadinanza, il luogo primario delle relazioni, del supporto, della cura e, soprattutto, "l'ammortizzatore sociale più efficace". La molteplicità dei ruoli e delle funzioni sociali ricoperte dalla famiglia (che vanno dalla socializzazione dei più giovani alla cura dei più anziani), dunque, fanno sì che i mutamenti che vi inter-vengono debbano essere messi in primo piano in sede di programmazione e di scelte strategiche di intervento e sostegno. Negli ultimi trenta anni le famiglie italiane e toscane hanno subito una serie di trasformazioni che hanno prodotto sensibili cambiamenti nelle modalità di formazione e scioglimento della coppia, nella consistenza della struttura familiare, nella riorganizzazione e nella conciliazione dei tempi di vita (si pensi al massiccio ingresso della donna nel mondo del lavoro e alle crescenti aspettative nei progetti extrafamiliari). Nonostante ciò, la famiglia mostra ancora capacità di tenuta e resta il perno attorno al quale ruota il sistema di protezione sociale. Le trasformazioni familiari osservabili attraverso i nuovi dati disponibili non cambiano la sostanza di quanto già evidenziato attraverso le analisi elaborate in occasione delle prime due edizioni del Profilo sociale regionale. Anche la famiglia toscana, dunque, resta interessata da un processo di semplificazione strutturale (detto anche nuclearizzazione) che vede contemporaneamente un aumento dei nuclei familiari ed una diminuzione del numero medio di componenti". Al 31/12/2016 risiedono sul territorio regionale quasi 1 milione e 650 mila famiglie, la cui composizione media è di 2,26 individui. L'analisi del lungo periodo mostra chiaramente il progressivo assottigliamento delle dimensioni familiari: dal 1971 al 2011 il numero di famiglie è aumentato di oltre 500.000 unità (+48%), mentre il numero medio di componenti è sceso da 3,3 a 2,3 (-28%). Del resto i nuclei composti da una e due persone superano oggi il 50% del totale. Ancora il profilo sociale regionale entra nella descrizione di un quadro demografico – strutturale della famiglia individuando alcune linee di tendenza particolarmente significative anche per il progetto: "I dati censuari ci

dicono che a tale semplificazione strutturale si affianca però un aumento della complessità nelle forme familiari. Il risultato delle trasformazioni in atto è che si stanno affermando una serie di tipologie residuali fino a una decina di anni fa e che adesso stanno acquisendo sempre più rilevanza: per la prima volta le coppie con figli – quasi 490.000, 31% del totale - non sono la tipologia dominante (erano il 37% nel 2001), mentre la quota di coppie senza figli rimane sostanzialmente stabile; aumentano le famiglie unipersonali, che sono oggi oltre mezzo milione, ossia 1/3 del totale (erano il 26% nel 2001 e il 20% nel 1991). Per la gran parte (47%) costituite da anziani soli ma con un ruolo crescente dei single “non vedovi” (soprattutto maschi); crescono le famiglie monogenitore, arrivate a oltre 150.000 casi (1 famiglia su 10), con netta prevalenza di madri con figli (82%); crescono le coppie non coniugate, sia per la diffusione delle convivenze prematrimoniali che per la sempre più frequente scelta di non sposarsi; crescono le famiglie ricostituite (spesso anche riconiugate) dopo esperienze matrimoniali precedenti: nel 2012 in Toscana quasi il 14% degli sposi e quasi il 12% delle spose erano al secondo matrimonio; diminuiscono sensibilmente le famiglie ‘estese’: al censimento 2011 le famiglie con 5 o più persone sono il 4% (erano il 6% nel 2001).

Qualitativamente i problemi che le nostre sedi territoriali hanno evidenziato sono:

Le necessità familiari spesso si manifestano in maniera urgente e le famiglie non sono preparate ad affrontare situazioni assistenziali che si aggravano anche solo temporaneamente e impongono un diverso assetto organizzativo di presenza e di aiuto materiale

Sempre più frequentemente la gestione familiare dell'assistenza di persone anziane (i genitori) è delegata ad uno in particolare dei figli, ma non sempre si riscontra accordo tra i congiunti più prossimi circa le soluzioni assistenziali da adottare

La famiglia è spesso in difficoltà nell'orientarsi nel contesto dei servizi alla persona, delle pratiche da attivare per ottenere agevolazioni, prenotare visite e percorsi assistenziali, richiedere ausili ecc. e manifesta una richiesta esplicita di essere aiutata e supportata passo passo

Anche le famiglie che hanno optato per un'assistente familiare hanno necessità spesso di ulteriore supporto per molteplici problemi che si generano, sia di tipo pratico (es. poter assistere la persona ma andare anche dal medico, acquistare i farmaci ecc.), sia di tipo relazionale (es. come migliorare la comunicazione con la badante, come migliorare la comunicazione tra la badante e la persona assistita, come introdurre la badante alla rete di relazione familiare e del contesto ravvicinato della persona assistita ecc.)

Per quanto riguarda i dati specifici relativi le sedi di progetto, nell'anno 2017, abbiamo:

#### FIRENZE

-> n° famiglie che hanno usufruito e completato il servizio di assistenza socio sanitaria: 3

-> n° badanti inserite nel progetto di assistenza socio sanitaria: 3

#### LUCCA

-> n° famiglie che hanno usufruito e completato il servizio di assistenza socio sanitaria: 139

-> n° badanti inserite nel progetto di assistenza socio sanitaria: 154

#### MONTECATINI

-> n° famiglie che hanno usufruito e completato il servizio di assistenza socio sanitaria: 5

-> n° badanti inserite nel progetto di assistenza socio sanitaria: 7

## 2.2 Obiettivi del progetto:

Obiettivo generale del progetto Un aiuto vicino a te è rafforzare la capacità di cura delle famiglie nel momento in cui si trovano ad affrontare un problema di assistenza di un proprio congiunto non autosufficiente.

Un aiuto vicino a te, vuole essere un'opportunità per le famiglie, al di là delle soluzioni assistenziali domiciliari o relative ad altre soluzioni (residenze, centri diurni ecc.) per disporre di una sorta di tutoraggio per il percorso che dovranno affrontare.

In termini più operativi, gli obiettivi del progetto possono essere declinati in:

Promuovere un servizio per la famiglia di informazione assistenziale. La conoscenza dei servizi, dei percorsi assistenziali, di 'come fare per' attivare servizi e prestazioni, a chi rivolgersi in casi specifici, è un primo aspetto essenziale che offre un aiuto concreto alla famiglia e d'altro lato la rassicura circa soluzioni percorribili da intraprendere

Indicatore quantitativo: sportello assistenziale disponibile per le 30 ore settimanali di gestione del progetto di servizio civile; accessibilità dello stesso tramite numero telefonico ovvero presso la sede;

Garantire un orientamento delle soluzioni assistenziali. Senza giungere al livello della valutazione multidimensionale della persona che evidentemente spetta al Servizio pubblico e alla quale in taluni casi è possibile orientare la famiglia perché intraprenda tale percorso, il progetto mira ad offrire un luogo di confronto per comprendere quali siano le migliori soluzioni assistenziali da offrire alla persona anziana non autosufficiente o parzialmente autosufficiente

Indicatore quantitativo: numero colloqui di orientamento svolti / numero di famiglie che hanno richiesto informazioni. Risultato atteso: almeno il 30% delle richieste di informazione

Supportare la famiglia nel percorso di identificazione del fabbisogno di assistenza, dal punto di vista quantitativo, e nella scelta delle soluzioni assistenziali, dando informazioni e orientamenti rispetto ai soggetti e alle strutture eventualmente disponibili

Indicatore quantitativo: numero di colloqui di identificazione del fabbisogno / numero di colloqui con le

famiglie. Risultato atteso: almeno il 40% dei colloqui in generale

Consolidare con la famiglia un rapporto di monitoraggio dell'assistenza della persona anziana laddove siano attivate soluzioni domiciliari che richiedono un'assistenza continuativa, attraverso appuntamenti telefonici periodici, incontri programmati, visite domiciliari, valutazioni condivise del percorso e rivalutazioni di eventuali nuove esigenze

Indicatore quantitativo: numero di visite domiciliari/contatti telefonici effettuati settimanalmente

Risultato atteso: almeno 10 visite o contatti telefonici settimanali

Integrare prestazioni di prossimità alla persona anziana e alla famiglia che si affianchino all'intervento professionale senza sostituirlo, ad esempio per svolgere funzioni di raccordo con i medici di base, con farmacie e sanitarie, con uffici per la presentazione di pratiche assistenziali ecc.

Indicatore quantitativo: numero di prestazioni di welfare di prossimità svolte / settimana; numero utenti interessati dalle prestazioni di welfare di prossimità

Risultati attesi: almeno dieci prestazioni di welfare di prossimità svolte nella settimana; almeno cinque utenti interessati

2.3 Numero dei dipendenti o volontari dell' ente necessari per l' espletamento delle attività previste nel progetto (non considerare i giovani del servizio civile):

40

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

Le sedi di attuazione del progetto del Consorzio Angelus s.c.s., in aggiunta alle figure previste per la realizzazione del progetto (Responsabile Regionale del servizio civile, Coordinatore di Progetti, Responsabile del Progetto, Operatore di Progetto, Responsabile Macchina), per la realizzazione concreta delle attività previste ritiene necessario l'impiego delle seguenti risorse di sei dipendenti afferenti alle cooperative socie.

Il personale dipendente svolgerà i seguenti ruoli e attività:

assistenza tecnico-informatica del sistema informativo del servizio rivolto a famiglie e badanti e per il monitoraggio delle azioni di progetto

gestione operativa dei servizi alle famiglie per l'attivazione dei servizi domiciliari e alle badanti per la loro selezione, formazione e supporto nel corso del servizio domiciliare

2.4 Ruolo e attività previste per i giovani in servizio civile nell' ambito del progetto:

I volontari del servizio civile non saranno impiegati in alcun modo in attività di carattere professionale o in sostituzione di personale addetto ai servizi ma ad un ruolo di supporto e promozione della domiciliarità allargata in favore delle famiglie.

In particolare i volontari di servizio civile collaboreranno nelle seguenti attività:

Ricezione delle richieste di assistenza personale da parte delle famiglie telefonicamente e presso la sede locale Angelus  
Accoglienza delle famiglie per orientamento rispetto ai servizi assistenziali del territorio

Raccolta e collaborazione all'analisi del fabbisogno assistenziale della famiglia e orientamento rispetto alle soluzioni operative

Monitoraggio delle attività domiciliari presso la famiglia e recepimento nuove esigenze

Realizzazione di prestazioni non professionali di welfare di prossimità (rapporto con il MMG, con farmacie e sanitarie, per visite e riabilitazioni ecc.)

Ricezione e gestione di richieste di presidi e ausili da parte della famiglia per quanto non dispensato dal SSN, per l'attivazione di pratiche per ottenimento esenzioni e agevolazioni ecc.

2.5 Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

Nessun ulteriore particolare obbligo rispetto a quanto previsto dalla normativa di servizio civile regionale.

### 3. Caratteristiche Organizzative

#### 3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
Filiale Angelus Faresociale-Firenze	Firenze	VIA DEL PALAZZO DEI DIAVOLI 93	2
Filiale Angelus Faresociale-Montecatini Terme	Montecatini-Terme	VIA NAZARIO SAURO 18	2
Filiale Angelus Faresociale-Lucca	Lucca	VIA DI TIGLIO 1075	4

## 3.2 Operatori

### Responsabile Progetto

COGNOME: MARIANI NOME: ISABELLA

DATA DI NASCITA: 23/06/1978 CF: MRNSLL78H63A657Y

EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 3293972912

#### CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

Operatori Progetto

COGNOME: BRAGLIA NOME: TIZIANA  
DATA DI NASCITA: 31/01/1950 CF: BRGTZN50A71G467Q  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0550468236  
SEDE: Filiale Angelus Faresociale-Firenze

CORSO FORMAZIONE:  
Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: DE STEFANO NOME: VINCENZO  
DATA DI NASCITA: 24/11/1990 CF: DSTVCN90S24F924D  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 000  
SEDE: Filiale Angelus Faresociale-Lucca

CORSO FORMAZIONE:  
Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: MATERA NOME: ANNA  
DATA DI NASCITA: 26/03/1962 CF: MTRNNA62C66E451J  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 3287408638  
SEDE: Filiale Angelus Faresociale-Montecatini Terme

CORSO FORMAZIONE:  
Impegno a frequentare entro l' anno: SI

### 3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

L'attività informatica sarà uno tra i principali canali di sensibilizzazione e diffusione del servizio civile in generale, del bando giovani in particolare nel periodo di apertura delle candidature, e dell'andamento del progetto nel corso della sua realizzazione.

L'attività informatica avverrà attraverso due principali canali: il primo mediante aggiornamento della sezione del sito consorzioangelus.com dedicata al servizio civile regionale, dove potranno essere trovate tutte le informazioni su come fare servizio civile, come presentare domanda, il bando in corso se aperto ecc. Inoltre sarà effettuato da ciascuna delle sedi locali di attuazione del progetto un mailing elettronico su lista di contatti della sede locale, per promuovere più direttamente l'opportunità di svolgimento del servizio civile presso la propria sede.

Attività cartacea:

SI

Il Consorzio Angelus assicurerà alle sedi locali di progetto alcuni strumenti per la diffusione del servizio civile e la promozione dei progetti. In particolare produrrà un fac simile di locandina e volantino che le singole sedi locali potranno affiggere presso i propri locali ovvero sul territorio presso uffici pubblici, di altre organizzazioni sociali, presso negozi, centri giovanili, centri per l'impiego ecc.

Il Consorzio Angelus produrrà inoltre un fac simile di comunicato stampa che ciascuna delle sedi locali di attuazione del progetto potrà personalizzare e inviare agli organi di stampa locali per la promozione su pagine e spazi di cronaca locale

Spot radiotelevisivi: SI

CONSORZIO ANGELUS realizzerà un breve spot radio da veicolare attraverso il web, e dalle sedi locali di progetto anche presso emittenti locali.

CONSORZIO ANGELUS inviterà inoltre le sedi territoriali, nella finestra di apertura del bando giovani, a contattare le redazioni locali delle emittenti radio e tv per passaggi radio, interviste, approfondimenti sul servizio civile e sull'opportunità di svolgimento dello stesso presso la sede locale

Incontri sul territorio: SI

Ciascuna sede locale di progetto, nel corso dell'apertura del bando giovani provvederà ad organizzare presso la propria sede, almeno due incontri informativi, dopo idonea promozione degli stessi sul territorio di riferimento. Nel corso di tali incontri oltre ad una presentazione generale del servizio civile regionale, saranno illustrati più dettagliatamente il progetto, il bando e le modalità di presentazione delle domande e sarà svolta anche una presentazione generale di CONSORZIO ANGELUS

Ciascuna sede locale promuoverà inoltre il bando del servizio civile presso istituti scolastici superiori, università e centri per l'impiego del territorio, offrendo anche la propria disponibilità per incontri illustrativi del progetto.

Presso la singola sede locale di progetto sarà presente materiale informativo o la possibilità di chiedere informazioni sul servizio civile, anche in periodi diversi dall'apertura del bando giovani.

Altra attività:

SI



Oltre alle attività precedentemente indicate, le singole sedi di CONSORZIO ANGELUS svolgeranno un'attività promozionale diretta di telemarketing su database contatti della sede, per informare dell'opportunità, a vantaggio di familiari o conoscenti che possano trovarsi nelle condizioni previste dai requisiti di partecipazione al bando riservato ai giovani volontari.

### 3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

Descrizione Piano:

Il piano di monitoraggio del progetto segue di pari passo l'andamento delle attività. Sono stati precedentemente identificati risultati attesi e indicatori di esito.

Riguardo in generale allo svolgimento del progetto verranno monitorati:

Le presenze giornaliere e gli orari di svolgimento del servizio da parte dei giovani volontari sulla base di quanto programmato, mediante apposito registro

Assenze, malattie, ferie in modo tale da poter rispettare le regole in materia previste dalla normativa regionale

Le presenze alle attività formative generali e specifiche mediante appositi registri

L'andamento dell'esperienza dei giovani di servizio civile mediante un diario giornaliero dove poter annotare osservazioni, problemi, valutazioni personali

Rispetto alle attività di progetto il monitoraggio dovrà in particolare rilevare:

Numero servizi effettuati con volontario SCR

numero servizi effettuati senza volontario SCR

Numero soggetti beneficiari dei servizi

Giorni di operatività del progetto

Numero ausili e presidi prestati

Numero di telefonate per utente

Numero visite domiciliari per utente

I servizi svolti

I prestiti di ausili e presidi effettuati e i rientri

La soddisfazione dell'utenza

Saranno a tal fine predisposti:

Registri delle presenze giornaliere

Registri della formazione

Cartelle personali dei giovani di servizio civile

Report di monitoraggio e prospetti su presenze, assenze, malattie ecc.

Report da software gestionale servizi svolti e prestito ausili

Questionari e analisi periodiche per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza

### 3.5 Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge regionale 25 luglio 2006, n. 35:

Possesso patente di guida B (requisito preferenziale)

### 3.6 Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto

Tipologie

PRESENTI

Descrizione Risorse tecniche e

Il progetto prevede l'uso delle seguenti strumentazioni e dotazioni tecniche:

Utilizzo sede (8 in totale)

PC workstation, software gestionale dei servizi, telefono fisso e mobile

Ausili e presidi

Materiale di consumo per attività di monitoraggio e ricezione

Materiale promozionale del servizio

Tali strumentazioni saranno messe a disposizione da parte di ciascuna delle sedi di attuazione del progetto come indicato nei punti precedenti.

### 3.7 Eventuali risorse finanziarie aggiuntive utilizzate per l'acquisto di beni o servizi destinati ai giovani in servizio:

Importo: 13500

#### 3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

Le sedi territoriali di CONSORZIO ANGELUS coinvolte nel progetto impiegheranno risorse finanziarie per un totale di € 13500,00 (corrispondenti a € 1350,00) a giovane per le seguenti spese rivolte specificamente ai giovani stessi:

Svolgimento corso di formazione sicurezza sul lavoro (informazione + formazione generale)

testi inerenti gli argomenti di formazione generale e specifica

Rimborsi spese per raggiungere la sede della formazione generale e specifica

Dispositivi di protezione individuale (scarpe a norma sicurezza, guanti monouso)

#### 4. Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

4.1 Competenze Certificate Ente: SI

4.2 Competenze Certificate e Riconosciute dall' ente proponente accreditato o da Enti terzi SI

Descrizione competenza:

CONSORZIO ANGELUS riconosce e certifica l'esperienza di servizio civile svolta presso le proprie sedi territoriali come esperienza curricolare per i giovani che avranno completato l'esperienza di servizio civile, ovvero indicando un periodo di tempo inferiore per coloro che non avranno portato a termine l'esperienza.

STEA Consulting srl certifica le competenze acquisite in relazione alla informazione e formazione generale svolta nell'ambito del piano formativo del progetto di servizio civile regionale dai giovani volontari.

#### 4.3 Competenze

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP
UC 1638 - Accoglienza	Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di	TRASVERSALE
UC 351 - Gestione del front office e back office	Addetto alla comunicazione, alla promozione di	comunicazione pubblicità pubbliche relazioni
UC 356 - Gestione della promozione dei servizi e dell'immagine dell'ente	Addetto alla comunicazione, alla promozione di	comunicazione pubblicità pubbliche relazioni

#### 4.4 Altre Competenze ADA (fare riferiemnto al Repertorio Regionale Formazione Professionale

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP
Acquisire le prenotazioni	Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di	trasversale
Analisi del contesto socio-territoriale	Tecnico degli interventi/servizi per l'inclusione e la promozione	servizi socio- sanitari
Gestione del rapporto con il cliente, i Servizi Pubblici e gli stakeholders	Responsabile di struttura/servizio sociale o	servizi socio- sanitari

## 5. Formazione Generale dei Giovani

### 5.1 Sede di realizzazione:

Consorzio Angelus s.c.s., sede di Lucca via di Tiglio 1075 Lucca (LU)

### 5.2 Modalità di attuazione:

La formazione generale sarà svolta da CONSORZIO ANGELUS presso la sede operativa di Lucca in proprio mediante propri formatori interni all'associazione e mediante formatori esterni esperti delle materie affrontate, sulla base di un programma gestito interamente dall'Ente.

### 5.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La formazione si svolgerà interamente in aula mediante attività di formazione frontale, suddivise in moduli formativi di 8 ore (5 moduli) e 5 ore (1 modulo). La formazione generale prevede le seguenti metodologie didattiche:

Docenza frontale

Proposta di domande di approfondimento ai singoli docenti

Attività in gruppi di lavoro

Simulazioni e role playing

Test di apprendimento

### 5.4 Contenuti della formazione:

La formazione generale prevede di affrontare i seguenti temi:

- 1) Presentazione tra i partecipanti, conoscenza reciproca, istituzione del patto formativo, presentazione dell'Ente e del Servizio civile regionale: introduzione generale
- 2) Presentazione dell'Ente: Valori e principi di CONSORZIO ANGELUS, le attività, le sedi operative, l'impegno di CONSORZIO ANGELUS nel servizio civile
- 3) La normativa del servizio civile regionale: fonte normativa, gli aspetti di accreditamento, di emanazione e gestione dei bandi progetti e dei bandi giovani, la gestione dei progetti di servizio civile regionale, i volontari e le figure del servizio civile, confronto con altre esperienze di servizio civile (es. servizio civile universale)
- 4) I diritti e i doveri dei volontari in servizio civile: il contratto, i doveri nella realizzazione del progetto, i diritti relativi a permessi, malattie ecc., il regime sanzionatorio
- 5) Gli Enti del Terzo Settore: alla luce del nuovo Codice del Terzo Settore e delle esperienze toscane un approfondimento su volontariato, associazionismo, cooperazione e altri enti di terzo settore come esperienze di auto-organizzazione della cittadinanza attiva
- 6) Storia ed evoluzione del servizio civile in Italia e in Toscana: dall'obiezione di coscienza, al servizio civile nazionale, al servizio civile regionale. Matrici e fondamenti comuni, differenze ed esperienze a confronto nel solco di un'esperienza di pace e nonviolenza
- 7) I diversi ambiti di intervento del servizio civile regionale, l'assistenza e tutela dei diritti delle persone come ambito di intervento specifico del progetto, altri ambiti quali educazione e promozione, pace e cooperazione, non discriminazione, protezione civile, tutela ambientale ecc.
- 8) Il lavoro per progetti: la costruzione del progetto di servizio civile, progetto d'intervento e progetto formativo per i giovani, elementi di metodologia e tecnica della progettazione nel sociale

## 6. Formazione Specifica dei Giovani

### 6.1 Sede di realizzazione:

Consorzio Angelus s.c.s., sede di Lucca via di Tiglio 1075 Lucca (LU)  
Single sedi locali CONSORZIO ANGELUS di attuazione del progetto di servizio civile – presso propria sede accreditata.

### 6.2 Modalità di attuazione:

La formazione specifica sarà svolta da CONSORZIO ANGELUS presso la sede operativa di Lucca e presso le singole sedi di attuazione, in proprio mediante propri formatori interni all'associazione e mediante formatori esterni esperti delle materie affrontate, sulla base di un programma gestito interamente dall'Ente.

### 6.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La formazione si svolgerà interamente in aula mediante attività didattiche frontali, suddivise in moduli formativi di 8 ore (5 moduli) e 5 ore (1 modulo). La formazione specifica prevede le seguenti metodologie didattiche:

Docenza frontale

Proposta di domande di approfondimento ai singoli docenti

Attività in gruppi di lavoro

Simulazioni e role playing

Test di apprendimento

FAD

### 6.4 Contenuti della formazione:

La formazione specifica è diretta a colmare il gap di conoscenze e competenze relativo allo svolgimento delle attività previste dal progetto. Per questo motivo la formazione sarà divisa in moduli che brevemente descriviamo qui di seguito:

#### Modulo I – Terza età, Non autosufficienza

Le persone anzitutto. La terza età tra fisiologia e patologia e la non autosufficienza, definizioni e classificazioni. Statistiche e rapporti territoriali per una conoscenza specifica della situazione all'interno della propria comunità.

#### Modulo II – I servizi

I servizi offerti dal non profit e i servizi socio-sanitari per le persone anziane. I servizi domiciliari pubblici e privati. Immigrazione e servizi domiciliari: il fenomeno badanti. Dimensioni dell'assistenza familiare, problemi, prospettive e progetti. Normative di riferimento e organizzazione delle politiche e dei servizi

#### Modulo III – La relazione con la persona

Il servizio alla persona, la dimensione relazionale come fondamento del servizio. Il contenuto relazionale dei servizi volontaristici, la costruzione di capitale sociale e di comunità. Approcci e stile relazionale tra volontario e utente. Prevenire e fronteggiare emergenze, situazioni critiche e il rischio burn out.

#### Modulo IV – Sicurezza sul lavoro

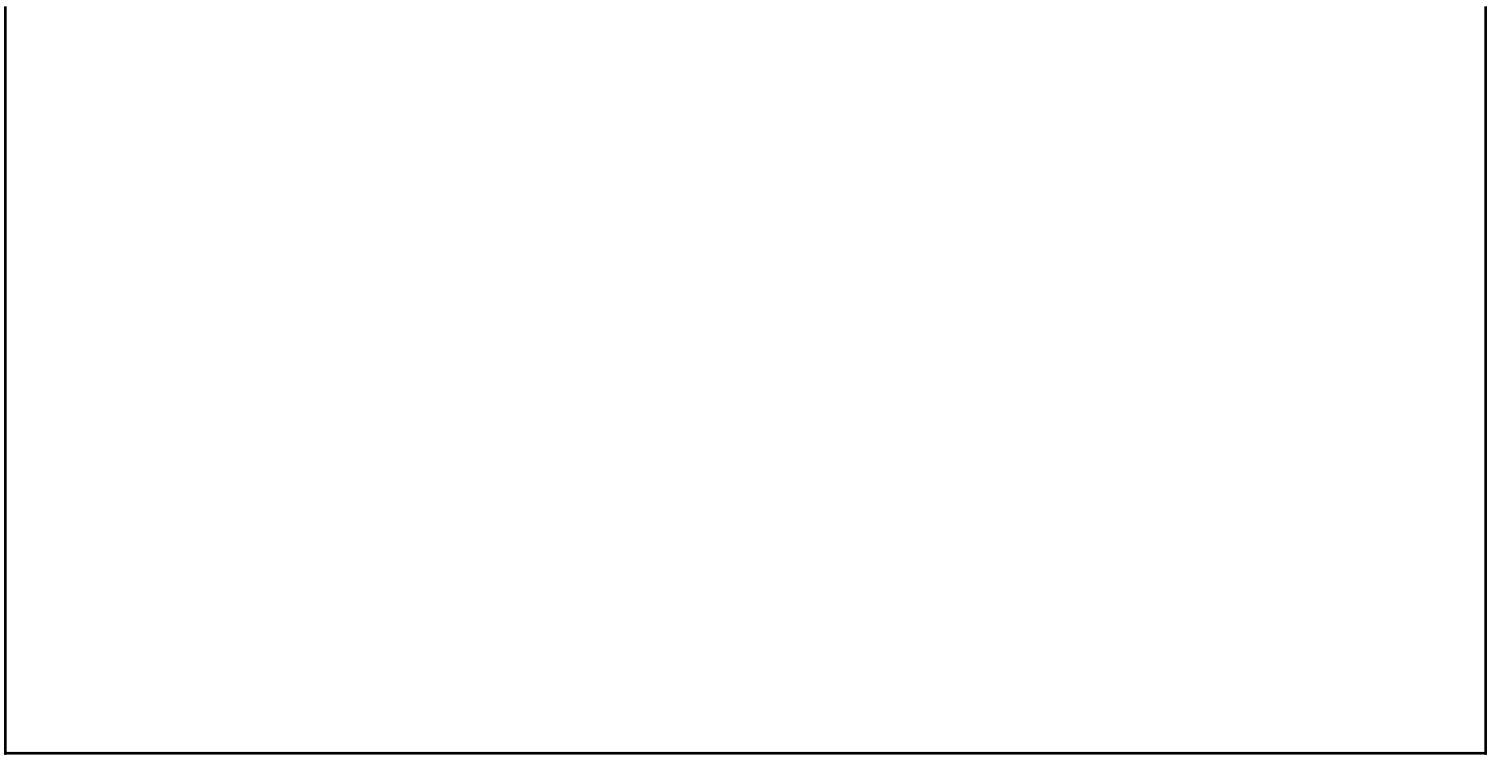
Modulo informativo e formativo generale sulla sicurezza nei luoghi di lavoro. Procedure di gestione in sicurezza nel servizio di trasporto sociale per l'utente, sicurezza e sanificazione dei mezzi e degli ausili. Questo modulo verrà fatto tramite Formazione a Distanza.

#### Modulo V – Organizzazione operativa del servizio

La preparazione del servizio, organizzazione in turni, reportistica, sportello di accoglienza delle richieste, monitoraggio dei servizi, gestione operativa del servizio e di situazioni impreviste ed eventi critici di carattere organizzativo e ambientale.

#### Modulo VI – Gestione della privacy

All'interno del modulo saranno approfonditi gli aspetti di protezione dei dati personali e sulle particolari categorie di dati inerenti la salute per gli utenti in base alla normativa di cui al Regolamento UE 2016/679 GDPR



## 7. Altri elementi della formazione

7.1 Soggetto previsto per la gestione del servizio civile (responsabile ente o coordinatore)

(Responsabile) LUCIANA ROSASPINA (06/05/1957)

Formazione: NO

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

7.2 Ulteriore formazione

## 8 ENTI COPROGETTANTI

DENOMINAZIONE	CODICE RT	CATEGORIA D'ISCRIZIONE ALL'ALBO	ENTE PUBBLICO O PRIVATO