



Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2022

TITOLO DEL PROGETTO: COMMUNITY HUB

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Settore A – ASSISTENZA

Area di intervento 02 – ADULTI E TERZA ETÀ IN CONDIZIONI DI DISAGIO

DURATA DEL PROGETTO: 12 MESI

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Obiettivo specifico del Progetto è quello di **migliorare e incrementare l'attività di assistenza sociale quotidiana orientata agli anziani e agli adulti "fragili"** nei territori dei Comuni co-progettanti, **con priorità per le persone in condizioni di disagio**, offrendo un servizio gratuito di **welfare leggero**, in particolare rivolto alle **persone sole**, che possa effettivamente **migliorare la qualità della vita dei destinatari** e delle loro famiglie **favorendo** il mantenimento delle **relazioni sociali, prevenendo le situazioni di esclusione** e promuovendo misure volte a valorizzare la persona in quanto risorsa indispensabile per la comunità. Con riferimento ai fattori emersi dall'analisi del contesto settoriale, il servizio di welfare leggero proposto consente sia di soddisfare l'esigenza di **incrementare i servizi domiciliari di assistenza agli anziani e agli adulti "fragili"**, sia di fornire supporto logistico per gli spostamenti, in particolare per gli anziani soli, sia di colmare il bisogno di **socializzazione attiva e d'integrazione sociale** degli utenti segnalato dagli amministratori e dai cittadini stessi attraverso le rilevazioni qualitative e quantitative precedentemente descritte. Il progetto intende nello specifico: offrire un servizio di **welfare leggero domiciliare** e (su richiesta) di accompagnamento per la **fruizione di servizi socio-sanitari** (visite mediche, ricoveri in cliniche/ospedali, cure termali eccetera); **rispondere alle nuove esigenze emergenti in ambito di cura** e predisporre un'attività costante di **controllo e ascolto degli adulti in condizione di disagio** (in particolare prestare assistenza alle 1.506 famiglie in condizioni di disagio segnalate nei Comuni co-progettanti).

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

ATTIVITÀ 1: Ricognizione dello stato iniziale e trasferimento delle informazioni ai volontari, implementazione nuove attività

RUOLO DEI VOLONTARI: Il volontario sarà impegnato nella ricognizione dello stato dell'arte, in particolare **al fine di assicurare continuità rispetto ai progetti di SCN e SCU precedentemente realizzati**, e sarà destinatario di un mirato intervento di trasferimento di informazioni ed esperienze, che avverrà attraverso la presentazione delle attività svolte negli anni precedenti a cura dell'OLP, con **testimonianze dirette degli exvolontari di servizio civile nazionale**. Sarà partecipante dell'organizzazione del progetto da realizzarsi, a seguito della ricognizione degli utenti seguiti (anziani e soggetti in condizioni di disagio) e della **reciproca conoscenza tra i volontari e gli utenti coinvolti**. Infine concorrerà a definire il piano operativo, turni e ruoli specifici.

ATTIVITÀ 2: Welfare leggero per anziani e assistenza ad adulti in condizione di disagio

RUOLO DEI VOLONTARI: Il volontario sarà impegnato nello svolgimento di **prestazioni di assistenza di base** attinenti ai **'servizi complementari e di welfare leggero'** che andranno ad integrare e supportare gli interventi e i servizi alla persona già presenti nel territorio in favore dei cittadini anziani o adulti in condizioni di disagio. Nello specifico saranno svolte attività di assistenza **presso il domicilio dell'anziano**, quali a titolo esemplificativo: **compagnia e contrasto alla solitudine, disbrigo pratiche** (pagamento bollette, ritiro documenti dagli uffici

comunali e consegna a domicilio, **informazione** sui servizi offerti dai servizi sociali e **affiancamento** nella compilazione della documentazione **per l'accesso alla fruizione dei servizi**), **azioni di cura e prevenzione quotidiana** (acquisto di farmaci, acquisto di prodotti alimentari e per la cura della persona, prenotazione di visite mediche). Cadenza temporale di svolgimento:

- l'**assistenza domiciliare** sarà a **cadenza giornaliera o settimanale** a seconda del numero di richieste e della gravità dei casi. Il volontario sotto la guida dell'OLP, in funzione delle richieste pervenute si occuperà della pianificazione degli interventi da realizzare e della selezione sulla base delle priorità degli utenti da seguire;
- l'**assistenza nel trasferimento** sarà attivata in funzione delle richieste pervenute e previa valutazione del singolo caso da parte dell'Ufficio Servizi Sociali. Il generale il volontario pianificherà le attività curando telefonicamente le relazioni con i medici, i centri ospedalieri/sanitari e i partner; svolgerà attività di back office inerente alla preparazione e all'archiviazione del materiale informativo per il monitoraggio periodico delle attività.

ATTIVITÀ 3: Organizzazione di attività di integrazione e socializzazione

RUOLO DEI VOLONTARI: L'obiettivo di fornire assistenza socio-relazionale agli anziani sarà perseguito attraverso l'organizzazione e la realizzazione di attività ricreative/informative. Il volontario avrà un ruolo attivo nelle diverse fasi di svolgimento delle attività occupandosi delle seguenti azioni:

- **ideazione dei format e dei contenuti degli incontri** (definizione dei temi da trattare, coinvolgimento di esperti e soggetti partner, individuazione di date/location/orari, predisposizione di eventuali materiali da distribuire),
- **promozione:** elaborazione, stampa e distribuzione di locandine, depliant e altro materiale promozionale inerente all'iniziativa, disseminazione sui canali social e sul portale istituzionale del Comune;
- **logistica:** allestimento delle location utilizzate;
- **animazione:** supporto nel coinvolgimento relazionale dei cittadini anziani e co-realizzazione di laboratori e attività ricreative a loro dedicate, accoglienza dei partecipanti.

Nell'organizzazione dei diversi incontri i **volontari collaboreranno con i partner del progetto**. I volontari cureranno inoltre la comunicazione e i rapporti con i partner favorendo, insieme all'OLP, il coinvolgimento degli stessi nelle attività progettuali. Durante gli incontri e le manifestazioni il volontario sarà impegnato nelle **attività di accoglienza** e registrazione dei partecipanti alle attività di laboratorio, curando l'**organizzazione della logistica** e della regia per eventuali proiezioni o l'utilizzo di materiali audio.

ATTIVITÀ 4: Analisi di customer satisfaction

RUOLO DEI VOLONTARI: Il volontario sarà guidato e coinvolto nella realizzazione dell'indagine di customer satisfaction svolgendo in prima persona le interviste di valutazione della qualità percepita dall'utente e del suo grado di soddisfazione. In un secondo momento archiverà i dati e procederà alla valutazione finale.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Comune di **Botrugno**, P.zza Indipendenza (cap. 73020) presso l'**Ufficio Servizi Sociali**
Comune di **Giuggianello**, Piazza degli Eroi (cap. 73030) presso l'**Ufficio Servizi Sociali**
Comune di **San Cassiano di Lecce**, Cito (cap. 73020) presso l'**Ufficio Servizi Sociali**
Comune di **Nociglia**, Via Risorgimento (cap. 73020) presso l'**Ufficio Servizi Sociali**
Comune di **Sanarica**, Via Roma (cap. 73030) presso l'**Ufficio Servizi Sociali**
Comune di **Supersano**, Piazza IV Novembre (cap. 73040) presso l'**Ufficio Servizi Sociali**
Comune di **Surano**, Via 2 luglio (cap. 73030) presso l'**Ufficio Servizi Sociali**
Comune di **Corigliano d'Otranto**, Via Ferrovia, 10 (cap. 73022) presso l'**Ufficio Servizi Sociali**
Comune di **Taviano**, Piazza del Popolo (cap. 73057) presso la Sala "A.Ria" del **Palazzo marchesale**
Comune di **Casarano**, Via Stazione (cap. 73042) presso l'**Ufficio Servizi Sociali**
Comune di **Melissano**, Via Casarano (cap. 73040) presso l'**Ufficio Servizi Sociali**
Comune di **Castrignano de' Greci**, Via Costantinopoli (cap. 73020) presso l'**Ufficio Servizi Sociali**
Comune di **Caprarica di Lecce**, Largo San Marco (cap. 73010) presso l'**Ufficio Servizi Sociali**
Comune di **Sternatia**, Via Ancora, 42 (cap. 73010) presso l'**Ufficio Servizi Sociali**

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

66 posti disponibili (senza vitto e alloggio) di cui **18 posti riservati per basso reddito** (ISEE < 15.000 euro).

In particolare, **4 posti** (di cui 1 riservato per basso reddito) per il Comune di **Botrugno**;

4 posti (di cui 1 riservato per basso reddito) per il Comune di **Giuggianello**;

4 posti (di cui 1 riservato per basso reddito) per il Comune di **San Cassiano di Lecce**;

4 posti (di cui 1 riservato per basso reddito) per il Comune di **Nociglia**;

4 posti (di cui 1 riservato per basso reddito) per il Comune di **Sanarica**;

4 posti (di cui 1 riservato per basso reddito) per il Comune di **Supersano**;

4 posti (di cui 1 riservato per basso reddito) per il Comune di **Surano**;

8 posti (di cui 2 riservati per basso reddito) per il Comune di **Corigliano d'Otranto**;

6 posti (di cui 2 riservati per basso reddito) per il Comune di **Taviano**;
6 posti (di cui 2 riservati per basso reddito) per Comune di **Casarano**;
6 posti (di cui 2 riservati per basso reddito) per Comune di **Melissano**;
4 posti (di cui 1 riservato per basso reddito) per il Comune di **Castrignano de' Greci**;
4 posti (di cui 1 riservato per basso reddito) per il Comune di **Caprarica di Lecce**;
4 posti (di cui 1 riservato per basso reddito) per il Comune di **Sternatia**.

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Disponibilità alla flessibilità oraria e alla partecipazione ad eventuali eventi e manifestazioni legati alle attività svolte (anche durante i giorni festivi). I volontari sono, inoltre, tenuti a realizzare le attività previste dal Progetto anche se fuori sede (rimangono a carico dell'Ente eventuali costi di spostamento). I volontari potranno, previa autorizzazione, mettersi alla guida di veicoli del Comune.
Numero minimo di **ore** di servizio settimanale **20**; monte ore annuale 1.145; numero di **giorni** a settimana **5**.

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Attestato specifico rilasciato da ente terzo: organismo privato incaricato **Ente di Formazione – Associazione Ermes Puglia** con sede a Gallipoli (LE) Corso Italia, 120 C. F. 90050020750, P. IVA 04938170752

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

La valutazione delle candidature avverrà secondo quanto previsto dall'**Allegato 1 Criteri di selezione**, elaborati in relazione al Sistema di Reclutamento e selezione accreditato.

Per i posti sottoposti a riserva per reddito inferiore a 15.000 euro è richiesta la presentazione della Certificazione ISEE aggiornata dalla quale si potrà evincere un valore inferiore o pari alla soglia di 15.000,00 euro.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

In funzione della coprogettazione anche la formazione sarà svolta nelle diverse sedi dei Comuni coinvolti, rispettivamente:
per i Comuni di Taviano, Melissano e Casarano presso la Sala riunioni del **Comune di Gallipoli** in Via Pavia, s.n.c.;
per Comuni di Corigliano d'Otranto, Caprarica di Lecce, Sternatia, Castrignano de' Greci presso la Sala del consiglio comunale di **Corigliano d'Otranto** in Via Ferrovia, 10
Per i Comuni di Botrugno, Giuggianello, Nociglia, San Cassiano, Sanarica, Supersano e Surano presso la Sala Conferenze dell'Unione dei Comuni Terre di Mezzo in Piazza Indipendenza, 4 a **Botrugno**.

Per motivi organizzativi, ai fini di favorire un'ottimale organizzazione della formazione, le sedi potranno variare tra le strutture istituzionali degli enti coinvolti più idonee ad ospitare la specifica attività.

Modalità di erogazione della formazione:

- in presenza per il 50% del monte ore previsto;
- online sincrona per il 50% del monte ore previsto.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Modulo I: Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di SCU.

Informazioni dettagliate sui rischi specifici e generali esistenti negli ambienti in cui andrà ad operare il volontario e sulle misure di prevenzione ed emergenza adottate dall'Ente ed utilizzabili dal volontario.

Modulo II: Soft skills

Capacità organizzativa e di team working: team work e lavoro efficace in gruppo; tecniche di negoziazione, time management e gestione efficace del tempo, tecniche di assertività. Leadership: leader strategy, organizzazione di un progetto per accrescerne gli impatti e lo sviluppo, coaching e gestione dei collaboratori, capacità di lavorare per progetti e commesse. Competenze legate ai processi di monitoraggio della soddisfazione degli utenti di un servizio

(nello specifico di un servizio di assistenza per anziani) e redazione di report periodici di monitoraggio delle attività svolte.

Modulo III: Formazione generale di settore

Presentazione dell'Ente capofila e dei co-progettanti: nozioni di base sul funzionamento degli EELL, sui servizi offerti dai Comuni e relative modalità di fruizione (con riferimento, in particolare, all'ambito sociale e socio-assistenziale). Elementi di base sulla normativa (costituzionale, legislativa nazionale e regionale) relativa ai diritti degli anziani e al funzionamento dei servizi sociali nello specifico per la terza età.

Modulo IV: Area settoriale di intervento

Inquadramento degli interventi realizzati nell'assistenza agli anziani nell'ultimo anno all'interno delle politiche dell'Ambito, provinciali, regionali, nazionali. Analisi del contesto locale, dell'offerta e degli attori del settore.

Modulo V: Nozioni di assistenza domiciliare per anziani

Nozioni e metodologie di assistenza domiciliare integrata rivolta agli anziani.

Modulo VI: Attività per lo stimolo cognitivo degli anziani

Organizzazione e progettazione di attività e laboratori per favorire il reinserimento sociale e lo stimolo cognitivo degli anziani. Focus su progettazione e realizzazione di attività culturali e sociali rivolte al target degli anziani; strategie di coinvolgimento e partecipazione attiva.

Modulo VII: Valutazione conclusiva

Tecniche di monitoraggio e valutazione finale dei risultati raggiunti. Analisi di customer satisfaction.

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

PIANO DI INCLUSIVITÀ INTEGRATA

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età (**Obiettivo 3 dell'Agenda 2030**).

Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e una opportunità di apprendimento per tutti (**Obiettivo 4 dell'Agenda 2030**).

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

Ambito di azione F – “Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni”

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE AGGIUNTIVE

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ

Numero di posti riservati da attestare con certificazione ISEE aggiornata dalla quale si evincerà un valore inferiore o pari alla soglia di 15.000,00 euro. I Comuni co-progettanti prevedono l'attivazione di un servizio di **Help desk fisico e telefonico** gestito dall'**ufficio Servizi sociali** che offrirà informazioni sul Bando e il supporto tecnico necessario. Trattandosi di una fragilità connessa a più limitate capacità economiche, ai volontari con minori opportunità sarà dedicato un percorso di approfondimento individuale, a cura dell'OLP, dell'azione di formazione e accompagnamento, che possa supportare gli stessi giovani nella fase di orientamento e inserimento lavorativo con lo scopo di ridurre il gap di partenza dovuto alla condizione di svantaggio da cui provengono.

In particolare, l'operatore volontario verrà posto a conoscenza dei vari servizi disponibili per la ricerca di opportunità lavorative e sarà organizzato entro il termine dell'esperienza uno specifico incontro con i Centri per l'impiego territoriali durante il quale al volontario verrà offerta un'attività di orientamento riguardo alla **compilazione del curriculum vitae**, anche attraverso lo strumento dello **Youthpass** (o nel caso di cittadini di Paesi terzi dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea); riguardo alle tecniche di

preparazione per **sostenere colloqui di lavoro**; sul **ricorso al web** e ai **social network** per la **ricerca di lavoro** e l'**avvio d'impresa**. In questa direzione verranno illustrate al volontario le basilari conoscenze intorno all'**autoimprenditorialità**, al **microcredito** e all'**avvio di start-up**; sanno inoltre indicati i canali e le piattaforme di crowdfunding a sostegno delle idee imprenditoriali; nel contesto dell'**imprenditorialità sociale** verrà analizzata la nuova normativa afferente al terzo settore per quanto concerne l'**impresa sociale**.

Inoltre, come previsto dal Programma di intervento, i giovani tutti, e in particolare quelli con minori opportunità, saranno destinatari di un'azione di supporto mediante accompagnamento/confronto da parte degli operatori di riferimento o di eventuali figure specifiche, e coinvolti in un periodico confronto collettivo in modalità focus group ogni mese. Il confronto prevede la partecipazione dei volontari e dell'OLP di riferimento. L'obiettivo è comprendere difficoltà, umori e suggerimenti dei volontari; somministrazione di un questionario CAWI di rilevazione mensile dell'umore del singolo volontario; attivazione di un sistema di monitoraggio e valutazione, come precedentemente illustrato, che accompagna l'intero iter di realizzazione dei Progetti.

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI SERVIZIO IN UNO DEI PAESI MEMBRI DELL'U.E. O IN UN TERRITORIO TRANSFRONTALIERO

Periodo di servizio all'estero non previsto.

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Tutoraggio non previsto.