



UNIONE EUROPEA

Iniziativa a favore dell'Occupazione Giovanile
Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

REGIONE
MARCHE 



progetto **STAFF**

Progetto di SCV Garanzia Giovani
ASP Paolo Ricci

www.paoloricci.org

Il/La sottoscritto/a ZALLOCCO PATRIZIA, nato/a a MORROVALLE il 03/06/1965 e residente in VIA MARCHE 22 CAP 62010 città MORROVALLE (MC)

in qualità di responsabile legale dell'ente

ASP PAOLO RICCI con codice di Servizio Civile NZ00579 (Codice fiscale e partita IVA 00259160430), indirizzo sede centrale: PIAZZA XXV LUGLIO, 2, 62012 CIVITANOVA MARCHE (MC)

PRESENTA un Progetto di Servizio Civile Regionale - Garanzia Giovani - Anno 2014**ENTE**

- 1) Ente proponente il progetto: ASP PAOLO RICCI
- 2) Codice di accreditamento: NZ00579
- 3) Iscrizione all'Albo: Sezione 1ª - sottosezione A
- 3bis) Classe: 4ª

4) Titolo del progetto: Progetto STAFF

4bis) Progetto di durata biennale: Si

4ter) Partenza prevista prima annualità: 01/03/2015

4quater) Se biennale, partenza prevista per la seconda annualità: 01/03/2016

5) Progetto in co-progettazione fra più enti iscritti all'Albo Regionale di SC: No

6) Eventuali Partner del progetto:

CF Ente:	01151560438	Denominazione:	CENTRO COPIE G.S. SNC
CF Ente:	01628440438	Denominazione:	Cooperativa ARS CURANDI
CF Ente:	02037700446	Denominazione:	ASSOCIAZIONE SCAMBIEUROPEI
CF Ente:	80001250432	Denominazione:	Provincia di Macerata - C.I.O.F. di Civitanova Marche
CF Ente:	80001650433	Denominazione:	Comune di Macerata

7) Settore di intervento del progetto: Assistenza

8) Area di intervento:

Assistenza		Ambiente		Educazione e promozione culturale	
<input type="checkbox"/> 01 Anziani	<input type="checkbox"/> 02 Minori	<input type="checkbox"/> 03 Giovani	<input type="checkbox"/> 04 Immigrati, profughi	<input type="checkbox"/> 05 Detenuti in misure alternative alla pena, ex detenuti	<input type="checkbox"/> 06 Disabili
<input type="checkbox"/> 07 Minoranze	<input type="checkbox"/> 08 Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale	<input type="checkbox"/> 09 Malati terminali	<input type="checkbox"/> 10 Tossicodipendenti ed etilisti in percorso di recupero e/o utenti di interventi a bassa soglia	<input type="checkbox"/> 11 Donne con minori a carico e donne in difficoltà	<input type="checkbox"/> 12 Disagio adulto
<input type="checkbox"/> 13 Esclusione giovanile	<input type="checkbox"/> 14 Razzismo	<input checked="" type="checkbox"/> 15 Salute	<input type="checkbox"/> 16 Tabagismo	<input type="checkbox"/> 17 Illegalità	<input type="checkbox"/> 18 Devianza sociale
<input type="checkbox"/> 19 Attività motoria per disabili o finalizzata a processi di inclusione					
<input type="checkbox"/> 01 Prevenzione e monitoraggio inquinamento delle acque	<input type="checkbox"/> 02 Prevenzione e monitoraggio inquinamento dell'aria	<input type="checkbox"/> 03 Prevenzione e monitoraggio inquinamento acustico	<input type="checkbox"/> 04 Salvaguardia e tutela di Parchi e oasi naturalistiche	<input type="checkbox"/> 05 Salvaguardia, tutela e incremento del patrimonio forestale	<input type="checkbox"/> 06 Salvaguardia agricoltura in zona di montagna
<input type="checkbox"/> 07 Educazione ambientale					
<i>Patrimonio artistico e culturale</i>		<input type="checkbox"/> 01 Cura e conservazione biblioteche	<input type="checkbox"/> 02 Centri storici minori	<input type="checkbox"/> 03 Storie e culture locali	<input type="checkbox"/> 04 Sistema museale pubblico e privato
<i>Protezione Civile</i>		<input type="checkbox"/> 01 Prevenzione e avvistamento incendi	<input type="checkbox"/> 02 Interventi emergenze ambientali	<input type="checkbox"/> 03 Assistenza popolazioni colpite da catastrofi e calamità naturali	<input type="checkbox"/> 04 Ricerca e monitoraggio zone a rischio
<input type="checkbox"/> 01 Centri di aggregazione (bambini, giovani, anziani)	<input type="checkbox"/> 02 Minori	<input type="checkbox"/> 03 Giovani	<input type="checkbox"/> 04 Informatica	<input type="checkbox"/> 05 Diritti del cittadino	<input type="checkbox"/> 06 Educazione alla pace
<input type="checkbox"/> 07 Lotta all'evasione scolastica e all'abbandono scolastico	<input type="checkbox"/> 08 Attività di tutoraggio scolastico	<input type="checkbox"/> 09 Educazione alla legalità	<input type="checkbox"/> 10 Attività sportiva di carattere ludico o per disabili o finalizzata a processi di inclusione	<input type="checkbox"/> 11 Minoranze linguistiche e culture locali	<input type="checkbox"/> 12 Analfabetismo di ritorno
				<input type="checkbox"/> 13 Attività d'inclusione per i migranti	

9) Indicazione delle sedi di attuazione del progetto con i nominativi dei rispettivi Operatori Locali di Progetto (OLP):

Sede dell'ente progettante/ente co-progettante	Comune	Indirizzo	Cod. identif. sede Helios o Regione	N. vol. per sede	Cognome e Nome	Data di nascita	C.F.	da formare	OLP inserito in progetti di SC in corso	Eventuale n. volontari altro
ASP PAOLO RICCI 2	CIVITANOVA MARCHE	VIA EINAUDI, 144	15920	2	ZALLOCCO PATRIZIA			True	False	

10.1) Breve descrizione dell'attività prevalente dell'intervento

Il progetto intende migliorare la qualità di accesso ai servizi dell'Ente, Centro Ambulatoriale riabilitativo. Per questo i volontari affiancheranno gli operatori per rendere più efficace e tempestiva la capacità di risposta alle richieste dell'utenza, in particolar modo per quanto riguarda la richiesta di informazioni ed al back office.
I volontari saranno chiamati a migliorare la risposta all'utenza che si presenta direttamente, a potenziare e presidiare nuovi canali comunicativi (web, mobile, community) cui si affiancano sempre più utenti e a suggerire migliori procedure interne. Inoltre, essendo il Paolo Ricci ente pubblico, potranno confrontarsi con procedimenti amministrativi connessi all'attività del centro e agli adempimenti burocratici necessari.
Il progetto si inserisce, inoltre, su un'esperienza che l'Ente sta attuando con un partenariato locale a favore di utenti NEEET dal titolo Business RiCreazione, finanziato dalla Regione Marche www.businessricreazione.it

10.2) Breve descrizione dei destinatari dell'intervento

Il Centro Ambulatoriale di Civitanova Marche è frequentato da circa 570 utenti annui, sia per attività in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale che a pagamento. Inoltre svolge l'importante ruolo di UMBE – Unità multidisciplinare per l'Età Evolutiva – ed eroga riabilitazione logopedica, psicomotricità e fisioterapia a favore di bambini e fisiochinesi e riabilitazione motoria ad adulti.

10.3) Indicazione della tipologia del progetto in base alle sedi di attuazione del progetto:

Sedi fisse - Il servizio si svolgerà in parte nella sede principale indicata al punto 9 ed in parte presso altre sedi complementari dell'Ente, indicate al punto 9 se accreditate e, comunque, nell'apposita colonna dello schema del punto 12

11) Obiettivi specifici del progetto e cambiamenti che si vogliono produrre con il raggiungimento degli stessi:

<i>Obiettivi</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Risultati attesi</i>
OBETTIVO GG: acquisizione di competenze specifiche (punto 23) e conoscenze trasversali come leadership, lavorare in team, brainstorming, ecc.	Attività qualificanti previste all'interno del progetto - Formazione specifica - Ore di formazione ricevute	Bilancio delle Competenze: definizione del progetto professionale, condivisione e negoziazione del documento di sintesi (punto 23)
Migliorare la qualità dell'accoglienza	- Tempi di attesa in ingresso - Aumento della qualità dell'informazione - Tempestività dei flussi documentari	Abbassamento dei tempi di attesa medi (-15%) Aumento delle risposte positive sulle domande relative alla voce "segreteria/personale" del questionario di qualità del Centro riabilitativo (+15%)
Potenziamento del grado di autonomia e di efficacia nella gestione dell'accoglienza e di erogazione delle informazioni	Percentuale delle situazioni gestite autonomamente	Primi 3 mesi, gestione condivisa con l'operatore di almeno il 70% delle richieste. Nei mesi successivi, gestione condivisa con l'operatore max 30% delle richieste.
Miglioramento delle procedure di gestione del flusso informativo per il raggiungimento di più utenti o di migliore qualità nella comunicazione	Diversificazione dei canali informativi: a voce, fax, internet, facebook, stampa	- Potenziamento dei media per erogazione informazioni su canali non tradizionali (+ 70%) - Predispersione di procedura di gestione standardizzata e condivisa delle modalità di erogazione delle informazioni (indicatore minimo "SI").

12) Descrizione delle attività secondo uno schema logico-temporale:

Attività collegate agli Obiettivi	Modalità di impiego dei volontari	OBIETTIVO GG Competenza tecnico professionale o trasversale sviluppata/potenziata dall'attività	Risorse umane impiegate, oltre all'OLP, in affiancamento ai volontari in SCR, per la realizzazione delle attività del progetto	Risorse strumentali necessarie per la realizzazione delle attività	Sedi e luoghi di realizzazione delle attività	Pre partenza	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Gennaio	Febbraio
Attività obbligatorie	Publicizzazione bando	-	Responsabile Servizio Civile e coordinatore attività di progetto (interni)	Sito Istituzionale, campagna informativa e promozionale con volantini e manifesti.	Sede Ente, Informagiovani, Centro impiego e formazioni, Partners di progetto													
Attività obbligatorie	Selezione	-	Responsabile della selezione, docenti dei principali moduli, esperti interni di selezione	Sito Istituzionale, PC, cancelleria, mail/fax, fotocopiatrice	ASP Paolo Ricci - Civitanova Marche													
Attività obbligatorie	Avvio del Progetto	Trasversali: Diagnosticare, Relazionarsi, Affrontare	Responsabile del Servizio Civile, segreteria amministrativa, Referente informatico, OLP	PC, telefono, fotocopiatrice, fax, PEC	ASP Paolo Ricci - Civitanova Marche													
Attività obbligatorie	Formazione generale	Trasversali: Diagnosticare, Relazionarsi, Affrontare, e quanto previsto al punto 21 del formulario	Docenti di cui al punto 21 del formulario	PC, telefono, fotocopiatrice, fax, software di compilazione curriculum, ricerca web	Comune di Macerata, Ciof Provincia di Macerata, Protezione Civile Regione Marche Ancona													
Attività obbligatorie	Formazione specifica	Tecnico professionali di cui al punto 22 del formulario	Docenti di cui al punto 22 del formulario	PC, telefono, fotocopiatrice, fax, software di compilazione curriculum, ricerca web	ASP Paolo Ricci - Civitanova Marche - Ciof Provincia di Macerata													
Attività obbligatorie	Monitoraggio	-	Responsabile del monitoraggio, OLP, operatori interni e utenti c/o familiari, docenti	PC, telefono, fax, fotocopiatrice, carta dei servizi, questionari di apprendimento e della qualità	ASP Paolo Ricci - Civitanova Marche e sedi formative													
Attività di progetto: Accoglienza utenti	Supp. pers. di accoglienza, dare inform. anche telefoniche, indicare modalità di accesso ai servizi	Gestione della comunicazione con utenti, assegnare settore di competenza	OLP, Addeito alla segreteria, Coordinatore area sanitaria, Direttore medico	PC, telefono, fotocopiatrice, fax, rete internet, carta dei servizi, PEC, protocollo	ASP Paolo Ricci - Civitanova Marche, Morrovalle e Monte San Giusto													

**MACRO AREA 2:
VALORI IDENTITARI DEL SERVIZIO CIVILE REGIONALE
+ TECNICHE DI RICERCA ATTIVE DEL LAVORO
(Durata 8 ore - a cura della SRSC)**

MACRO AREA 3: LA CITTADINANZA ATTIVA

Durata: 10 ore

Modulo 1: La formazione civica

Durata: 3 ore

Cognome e Nome: Colombi Massimiliano

Codice Fiscale: _____

Tecniche e metodologie di realizzazione previste: Lezione frontale e dinamiche non formali

Sede di realizzazione (Ente ed indirizzo): Comune di Macerata - Viale Trieste, 24

Modalità di attuazione: in partenariato con altri Enti di SC

Modulo 2: Le forme di cittadinanza

Durata: 3 ore

Cognome e Nome: Colombi Massimiliano

Codice Fiscale: _____

Tecniche e metodologie di realizzazione previste: Lezione frontale e dinamiche non formali

Sede di realizzazione (Ente ed indirizzo): Comune di Macerata - Viale Trieste, 24

Modalità di attuazione: in partenariato con altri Enti di SC

Modulo 3: La protezione civile

Durata: 4 ore

Cognome e Nome: Cerioni Paolo

Codice Fiscale: _____

Tecniche e metodologie di realizzazione previste: Lezione frontale interattiva

Sede di realizzazione (Ente ed indirizzo): Dipartimento Protezione Civile Regione Marche

Modalità di attuazione: in proprio

MACRO AREA 4: TECNICHE DI RICERCA ATTIVE DEL LAVORO

Durata: 10 ore

Cognome e Nome: Sani Filippo

Codice Fiscale: _____

Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

- lezione interattiva
- simulazioni e role-playing
- discussioni di gruppo
- riflessioni individuali

Sede di realizzazione (Ente ed indirizzo): Centro Impiego, Orientamento e Formazione di Macerata

Modalità di attuazione: in partenariato con altri Enti di SC

22) Formazione specifica prevista per i volontari (70 ore)

MACRO AREA 1: FORMAZIONE SPECIFICA TRASVERSALE

Durata: 20 ore

Modulo 1 - Presentazione dell'Ente

Durata: 4 ore

Cognome e Nome: Pecorari Mara

Codice Fiscale: _____

Tecniche e metodologie di realizzazione previste: Lezione frontale e visita della struttura

Sede di realizzazione (Ente ed indirizzo): ASP Paolo Ricci, Via Einaudi, 144 - Civitanova Marche

Modalità di attuazione: in proprio

Modulo 2 - Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di SC

Durata: 4 ore

Cognome e Nome: Pecorari Mara

Codice Fiscale: _____

Tecniche e metodologie di realizzazione previste: Lezione frontale 60% e dinamiche non formali

Sede di realizzazione (Ente ed indirizzo): ASP Paolo Ricci, Via Einaudi, 144 - Civitanova Marche

Modalità di attuazione: in proprio

Modulo 3 - Bilancio delle competenze (valutare coerenza con punto 12 e punto 23)

Durata: 12 ore

Cognome e Nome: Marannino Graziamaria

Codice Fiscale: _____

Tecniche e metodologie di realizzazione previste: Presentazioni, incontri personalizzati e colloquio

Sede di realizzazione (Ente ed indirizzo): Centro Impiego, Orientamento e Formazione di Civitanova Marche

Modalità di attuazione: in proprio

MACRO AREA 2: FORMAZIONE SPECIFICA AFFERENTE AL PROGETTO

Durata: 50 ore

Modulo 1

L'Accoglienza degli utenti e il riconoscimento del fabbisogno (ore 4)

.Procedure di accoglienza sia per utenti presenti che in linea. Individuazione della fascia di servizi richiesti. I rapporti interpersonali. Rapporto con i genitori di minori.
.Gestione delle situazioni con criticità

Cognome e Nome: Mecozzi Laura

Codice Fiscale: _____

Tecniche e metodologie di realizzazione previste: Lezione frontale 50% e dinamiche non formali 50%

Sede di realizzazione (Ente ed indirizzo): ASP Paolo Ricci, Via Einaudi, 144 - Civitanova Marche

Modalità di attuazione: in proprio

Modulo 2

I servizi alla persona - Attività sanitaria (ore 8)

Contenuti:

- .I ASP Paolo Ricci e i servizi sanitari offerti
- .SSN e SSR e il sistema di accreditamento
- .Le prescrizioni dell'accreditamento del Centro riabilitativo di Civitanova Marche
- .Il centro riabilitativo di Civitanova Marche e le altre sedi
- .UMEE
- .La multidisciplinarietà degli interventi e la congruità delle prestazioni
- .Il sistema qualità dei centri
- .La documentazione sanitaria

Cognome e Nome: Di Stefano Elita

Codice Fiscale: _____

Tecniche e metodologie di realizzazione previste: Lezione frontale 50% e dinamiche non formali 50%

Sede di realizzazione (Ente ed indirizzo): ASP Paolo Ricci, Via Einaudi, 144 - Civitanova Marche

Modalità di attuazione: in proprio

Modulo 3

I servizi alla persona – Attività amministrativa (ore 20)

Contenuti:

- .L'attività di back office connessa ai servizi dell'ASP Paolo Ricci
- .La struttura organizzativa di riferimento
- .Rapporto con lo staff
- .Gli aiuti amministrativi connessi ai servizi
- .L'ASP Paolo Ricci in quanto Ente pubblico: normativa e obblighi connessi
- .Le procedure di accoglienza telefonica
- .La gestione dei flussi documentari e la trasmissione delle comunicazioni
- .La protocollazione e l'uso del sistema PEC

Cognome e Nome: Giulietti Claudia

Codice Fiscale: _____

Tecniche e metodologie di realizzazione previste: Lezione frontale 50% e dinamiche non formali 50%

Sede di realizzazione (Ente ed indirizzo): ASP Paolo Ricci, Via Einaudi, 144 - Civitanova Marche

Modalità di attuazione: in proprio

Modulo 4

L'accoglienza e l'informazione utenti attraverso web e i nuovi mezzi di comunicazione (ore 6)

Contenuti:

- .La carta informatica dei servizi
- .La creazione di nuovi canali comunicativi ed informativi (es. Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.)
- .Il presidio della sito quale strumento istituzionale di comunicazione ed informazione
- .L'implementazione delle pagine web e l'inserimento di nuovi eventi
- .La gestione della qualità attraverso procedure informatizzate

Cognome e Nome: Pennesi Almo

Codice Fiscale: _____

Tecniche e metodologie di realizzazione previste: Lezione frontale 50% e dinamiche non formali 50%

Sede di realizzazione (Ente ed indirizzo): ASP Paolo Ricci, Via Einaudi, 144 - Civitanova Marche

Modalità di attuazione: in proprio

Modulo 5

Primo soccorso (ore 12)

Contenuti:

- .Allertare il sistema di soccorso
- .Riconoscere un'emergenza sanitaria
- .Principali tecniche di primo soccorso
- .Attuare gli interventi di primo soccorso
- .Conoscere i rischi specifici dell'attività svolta
- .Acquisire conoscenze generali sui traumi in ambiente di lavoro

Cognome e Nome: Mariotti Maurizio

Codice Fiscale: _____

Tecniche e metodologie di realizzazione previste: Lezioni frontali e simulazioni pratiche di intervento

Sede di realizzazione (Ente ed indirizzo): ASP Paolo Ricci, Via Einaudi, 144 - Civitanova Marche

Modalità di attuazione: in proprio

23) Certificazione delle competenze:

Al termine del progetto di SCR, l'Ente preparerà e consegnerà al volontario un documento finale di sintesi che riassume le competenze **TECNICO PROFESSIONALE** e le competenze **TRASVERSALI** che si sono accumulate nelle diverse esperienze oggetto del progetto

Gestione della com. con utenti, assegnare settore di competenza

Conoscere l'organizzazione ed il funzionamento ann. Pa

saper operare secondo i principi della PA

Utilizzo dei nuovi canali comun. ed informativi

rimod. di contenuti da forme tradizionali in ICT

Data 14/11/2014