

SINTESI DEL PROGETTO

UN PERCORSO INSIEME

Servizi territoriali e fragilità: accoglienza, orientamento e sostegno nei consultori familiari e nei centri per l'assistenza domiciliare

Volontari richiesti: 8

SEDE	Volontari per sede
Albino	1
Gazzaniga	1
Clusone	1
Lovere	1
Grumello del Monte	1
Trescore B.	1
Seriate	1
Sarnico	1

Monte ore annuo: 1400 ore (30 ore/settimana)

Giorni di servizio a settimana: 5

Vitto e alloggio: non previsti

SETTORE DI IMPIEGO: RETE TERRITORIALE ASST

- **LE SEDI DI CONSULTORIO FAMILIARE (C.F.),**
- **I CENTRI PER L'ASSISTENZA DOMICILIARE (CeAD),**
- **IL SERVIZIO DI ACCERTAMENTO MEDICO LEGALE (commissioni invalidi, commissioni per l'accertamento handicap e commissioni per le patenti speciali)**

Il progetto si colloca all'interno dell'Area Territoriale dell'ASST Bergamo est e i **DESTINATARI** sono i cittadini che afferiscono ai Servizi degli ex Distretti socio-sanitari, con **particolare attenzione agli utenti del CONSULTORIO FAMILIARE, DEL CEAD (CENTRI PER L'ASSISTENZA DOMICILIARE) E DEI SERVIZI DI ACCERTAMENTO MEDICO LEGALE.**

In particolare è rivolto a:

- **donne** a rischio di depressione post partum,
- **donne**, nella fase del puerperio, che frequentano i servizi;
- **mamme** con figli nel primo anno di vita;
- **minori** con difficoltà le cui famiglie presentano **problematiche di organizzazione familiare e di integrazione socio-culturale;**
- **minori** portatori di disabilità e loro famiglie, che **al domicilio, necessitano di supporto e sollievo;**
- **pazienti** e loro famiglie in carico al CeAD, per **prevenire l'eccessivo carico assistenziale dei caregiver e ritardare l'istituzionalizzazione, ossia il ricovero in strutture;**
- **utenti che accedono alle commissioni medico-legali, con finalità di accoglienza e orientamento**

PRIMO AMBITO DI INTERVENTO: IL CONSULTORIO FAMILIARE

LE FUNZIONI

Offrono interventi di sostegno e consulenza in ambito ostetrico-ginecologico, psicologico e sociale.

In linea con la **“Politica aziendale per l’allattamento al seno e l’alimentazione dei bambini”** ogni Consultorio familiare del territorio garantisce l’**accoglienza di mamma e bambino in continuità con il Punto Nascita**.

Nei consultori familiari le mamme possono ricevere le informazioni necessarie e trovare aiuto e sostegno nell’allattamento o nell’alimentazione del bambino dopo la dimissione dalla maternità.

L’azienda **partecipa inoltre al Progetto “Salvagente mamma”** che prevede la rilevazione e la presa in carico precoce delle puerpere che manifestano **segni di depressione post-partum**. La rilevazione avviene tramite la somministrazione supportata di un questionario, durante l’attesa per la prima seduta vaccinale. I questionari vengono letti e interpretati da personale esperto e alle donne che risultano “positive” al questionario, viene offerto un percorso di presa in carico. **L’Azienda ha come obiettivo, l’implementazione del progetto in almeno altre 2 sedi consultoriali, anche con l’ausilio dei volontari.**

I BISOGNI DEL SERVIZIO: PERCHE’ I VOLONTARI

Alcuni servizi necessitano di **un’attività di accoglienza, informazione e orientamento**, che gli operatori riescono a svolgere con difficoltà (ad es. informazione, anche telefonica, alle persone che accedono al consultorio, distribuzione, raccolta e supporto compilazione questionari...).

Nell’ambito del Progetto **“Salvagente mamma”** sarebbe utile la presenza del **volontario** nella **somministrazione dei questionari, durante l’attesa per la prima seduta vaccinale**. Ciò consentirebbe la somministrazione del questionario ad un maggior numero di donne.

La presenza di un Volontario del Servizio civile adeguatamente addestrato, consentirebbe inoltre di supportare alcune famiglie con **interventi educativi a domicilio o presso strutture socio-educative, per un aiuto scolastico o per l’accompagnamento ad attività di tempo libero dei minori presenti nel nucleo** (es. Minori o famiglie con minori in difficoltà), favorendo inoltre l’ingaggio di altri attori (vicini, volontari...) e il raccordo con gli altri Servizi territoriali.

SECONDO AMBITO DI INTERVENTO: IL CENTRO PER L’ASSISTENZA DOMICILIARE (CeAD)

LE FUNZIONI

Il **CENTRO PER L’ASSISTENZA DOMICILIARE (CeAD)**, è luogo concreto di collaborazione fra operatori sociosanitari e sociali e **vede la stretta collaborazione dell’ASST e degli Ambiti territoriali**, esplica le seguenti funzioni:

- **Accoglienza della persona fragile e/o della sua famiglia,**
- **Presa in carico della persona fragile e/o della sua famiglia,**
- **Sostegno e punto di riferimento per la persona in situazione di bisogno e per il suo caregiver e/o famiglia, durante lo svolgimento del percorso assistenziale, assumendo un ruolo di raccordo e mediazione tra il caregiver/famiglia ed i diversi Enti e/o servizi chiamati ad intervenire;**
- **Regolazione e raccordo dei servizi domiciliari** facilitando sinergie ed evitando sovrapposizioni;
- **Promozione e valorizzazione di percorsi di prossimità, attraverso azioni di coinvolgimento attivo dei cittadini, delle Associazioni di volontariato e di tutta la comunità;**
- **Monitoraggio della domanda di cura e di assistenza domiciliare** attraverso la raccolta e la valorizzazione dei dati resi disponibili dai vari enti della rete impegnata nell’assistenza sociale e sociosanitaria in ambito domiciliare;

All'attività del CeAD si aggiunge l'attività di **certificazione medico legale, rivolta a cittadini con disabilità e/o patologie invalidanti**. Spesso le persone che si rivolgono a questi Servizi, hanno poca conoscenza delle procedure e risultano spesso in difficoltà nella compilazione di modelli e nel seguire i vari iter per ottenere la certificazione richiesta.

I BISOGNI DEL SERVIZIO: PERCHE' I VOLONTARI

La presenza di un volontario del Servizio civile nazionale consentirebbe di **migliorare l'accesso ai servizi erogati presso le sedi CeAD di ogni Distretto, accogliendo gli assistiti e/o loro parenti, garantendo informazioni, orientamento e il supporto nel disbrigo di pratiche amministrative**.

Un importante **supporto potrebbe essere fornito al domicilio ad alcune famiglie con minori con disabilità gravissima. Le madri, principali care giver, risultano spesso affaticate dalla cura di questi bambini, che richiedono assistenza continua nelle 24 ore**. A volte sono presenti anche fratelli e sorelle, anch'essi con le loro esigenze di cura e di relazione. Il volontario potrebbe **supportare le famiglie con attività di sorveglianza/compagnia/gioco al bambino disabile, consentendo alla madre di svolgere in tranquillità altre attività o di svolgere attività di gioco con gli altri bambini, consentendo al care giver di occuparsi dell'assistenza del bambino disabile**. Queste famiglie a volte non hanno rete amicale o parentale, utile quindi l'attivazione di altre risorse presenti sul territorio (vicini, volontari...) e necessario un raccordo con i Servizi territoriali.

Utile inoltre un supporto all'attività degli operatori CeAD, il volontario partecipando all'equipe può essere di valido aiuto nella **predisposizione delle bozze dei Progetti individuali, nella raccolta dei dati, nel loro inserimento e nell'archiviazione del materiale sia a livello informatico che cartaceo**.

TERZO AMBITO DI INTERVENTO: L'ATTIVITA' DI CERTIFICAZIONE MEDICO LEGALE

Si tratta dei settori dove l'ASST è tenuta a certificare situazioni di disabilità o handicap, al fine di consentire ai cittadini di accedere a benefici economici, di supporto scolastico, di integrazione lavorativa, ecc. A queste si aggiungono le certificazioni per le patenti di guida "speciali", per persone seguite da servizi specialistici.

Nel dettaglio:

- Commissioni di invalidità
- Collegi per l'accertamento dell'alunno disabile
- Commissione patenti speciali

I BISOGNI DEL SERVIZIO: PERCHE' I VOLONTARI

Sarebbe utile in tutte le situazioni di convocazione per commissione/collegio la presenza di personale formato che in sala d'attesa **accolga le persone, le aiuti a predisporre i documenti che occorrono per la visita e a compilare eventuali modelli**.

In alcuni casi vi è la necessità di **spiegare agli utenti i successivi iter della pratica, oppure come ottenere i benefici connessi al riconoscimento**.

Alcune persone/famiglie necessitano di essere **orientate verso la rete dei servizi sociali**, è già predisposto un elenco di riferimenti utili.

Per il collegio di accertamento a volte i genitori **portano anche altri bambini, utile un supporto nella loro gestione durante l'attesa e la visita del minore interessato**.

LE ATTIVITA' DEI VOLONTARI

La tabella riassume complessivamente tutte le attività previste.

DESCRIZIONE ATTIVITA'
Potenziare l'attività di accoglienza e informazione anche telefonica
Assistere i familiari/accompagnatori di pazienti fragili contribuendo a segnalare eventuali necessità (es. uso/reperimento di sedie a rotelle, spiegare correttamente le procedure da seguire, accertare la necessità di un mediatore culturale...)
Assistere nell'attesa pazienti che arrivano soli e famiglie con bambini
Fornire informazioni su successive procedure e sul contatto con altri Servizi, fornire il materiale a disposizione

Assistere gli utenti stranieri anche con comunicazioni personalizzate
Supporto al domicilio a famiglie con minore disabile, sia con attività dirette al portatore di handicap, sia con attività con i fratelli (compagnia, gioco, piccole uscite..)
Aiutare tutti gli utenti che accedono ai Servizi descritti nel CONTESTO SETTORIALE al punto 6) nella compilazione delle domande, somministrazione scale di valutazione e raccolta dei bisogni.
Recarsi al domicilio delle famiglie individuate per aiuto compiti, accompagnamento dei minori in attività di tempo libero, facilitare l' inserimento del minore nella vita sociale del proprio contesto di vita
Distribuire e controllare la completezza dei dati del questionario relativo al progetto "salvagente mamma"
Distribuire e elaborare questionari per testare la soddisfazione sul servizio
Contattare e collaborare con gli altri attori del sistema socio-sanitario, volontariato e del terzo settore coinvolti o coinvolgibili nel processo di assistenza domiciliare

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

Obiettivo generale del progetto è la valorizzazione delle politiche a favore della famiglia, dei soggetti fragili e della popolazione anziana **facilitando l'accesso e la fruizione** dei servizi socio-sanitari in precedenza descritti e **migliorando la qualità dell'approccio con la struttura socio-sanitaria.**

PER I VOLONTARI

L'obiettivo è offrire un'opportunità professionale per formarsi ed impegnarsi al servizio della propria comunità locale, fornendo loro competenze che orientano verso una maggiore professionalità ed autonomia per il loro futuro lavorativo.

Le attività descritte rappresentano dunque un'occasione per:

- 1. Sviluppare abilità tecniche e relazionali:**
- 2. Acquisire conoscenze organizzative proprie della realtà in cui opera: i**
- 3. Contribuire al miglioramento della qualità percepita dall'utente/paziente:**
- 4. Sviluppare il senso di solidarietà che dovrebbe essere di ogni cittadino**

I volontari saranno **punto di riferimento per l'accoglienza e l'informazione all'utenza ed affiancheranno e supporteranno gli operatori sanitari, socio-sanitari e amministrativi** per lo svolgimento delle attività specificatamente descritte

DESCRIZIONE ATTIVITA'	SEDI IN CUI SI SVOLGE L'ATTIVITÀ	NUMERO ORE GIORNALIERE
Potenziare l'attività di accoglienza e informazione anche telefonica	Tutte	2/3 ore
Assistere i familiari/accompagnatori di pazienti fragili contribuendo a segnalare eventuali necessità (es. uso/reperimento di sedie a rotelle, spiegare correttamente le procedure da seguire, accertare la necessità di un mediatore culturale...)	Albino, Clusone, Lovere, Sarnico, Trescore B.rio	3/4 ore per seduta
Assistere nell'attesa utenti disabili che arrivano soli e famiglie con bambini	Tutte	
Fornire informazioni su successive procedure e sul contatto con altri Servizi, fornire il materiale a disposizione	Albino, Clusone, Lovere, Sarnico, Trescore B.rio	
Assistere gli utenti stranieri anche con comunicazioni personalizzate	Tutte	
Aiutare tutti gli utenti che accedono ai Servizi descritti nel CONTESTO SETTORIALE al punto 6) nella compilazione delle domande, somministrazione scale di valutazione e raccolta dei bisogni.	Tutte	2/3 ore

Supporto al domicilio a famiglie con minore disabile, sia con attività dirette al portatore di handicap, sia con attività con i fratelli (compagnia, gioco, piccole uscite..)	Albino Clusone Grumello d.M.	2/3 ore per accesso al domicilio
Recarsi al domicilio delle famiglie individuate per aiuto compiti, accompagnamento dei minori in attività di tempo libero, facilitare l' inserimento del minore nella vita sociale del proprio contesto di vita	Gazzaniga Alzano, Clusone, Lovere, Sarnico, Trescore B.rio Grumello Seriate	2/3 ore per accesso al domicilio
Distribuire e controllare la completezza dei dati del questionario relativo al progetto "Salvagente mamma"	Gazzaniga Seriate Trescore Grumello	2/3 ore per seduta
Distribuire ed elaborare questionari per testare la soddisfazione sul servizio	Tutte	1/2 ore per seduta nei periodi di somministrazione
Contattare e collaborare con gli altri attori del sistema socio-sanitario, volontariato e del terzo settore coinvolti o coinvolgibili nel processo di assistenza domiciliare	Tutte	2/3 ore settimanali

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

Ai volontari vengono richiesti:

- Flessibilità oraria e disponibilità a lavorare il sabato (per complessivi 5 giorni settimanali).
- Disponibilità a spostamenti all'interno dell'azienda per necessità legate al progetto (spostamento fra diverse sedi o al domicilio), con modalità che verranno concordate con l'operatore locale di progetto
- L'osservanza del segreto d'ufficio e il rispetto della privacy per tutte quelle informazioni di cui verrà a conoscenza in servizio, in osservanza della normativa vigente in materia e di eventuali disposizioni specifiche dell'Azienda.
- L'esibizione del cartellino di riconoscimento
- Obbligo di rendicontare le ore prestate tramite modalità in uso nelle strutture (badge)
- Partecipazione alle riunioni d'equipe necessarie al buon funzionamento del progetto.

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

Preferibilmente si richiede ai candidati:

- Conoscenza di almeno una lingua comunitaria (**importante per colloquiare con l'utenza straniera**)
- Buona conoscenza dell'utilizzo del computer e dei programmi di base (word, excell, office..)
- Patente per la guida automezzi (per eventuali spostamenti e attività a domicilio)

Inoltre è preferibile che il volontario possieda buone capacità relazionali e attitudine al rapporto interpersonale, buona capacità di adattamento alle diverse situazioni da affrontare, sia a livello pratico che emotivo.

Verranno valorizzate competenze soprattutto nei settori: sociali (animatori, educatori professionali, assistenti sociali, psicologo, sociologo), sanitari (ostetriche, infermieri, medici, fisioterapisti), assistenziali (ausiliari socio-assistenziali, operatori socio-sanitari).

Eventuali crediti formativi riconosciuti:

L'Università di Bergamo ha stipulato un apposito accordo per riconoscere ai giovani che effettueranno il SVCN presso questa Azienda fino a 10 crediti formativi se l'attività svolta risulta pertinente con il piano di studi dello studente. Ogni anno vengono inviati all'Ufficio Orientamento e Placement dell'Università i progetti proposti dall'ASST-Bergamo Est.

Vengono inoltre effettuati **specifici incontri** tra il responsabile aziendale del servizio civile e i funzionari dell'ufficio Orientamento e Placement per illustrare nel dettaglio i contenuti del progetto

Eventuali tirocini riconosciuti:

I tirocini vengono riconosciuti sulla base di apposite convenzioni dai seguenti istituti:

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI BERGAMO

L'Università di Bergamo con apposita comunicazione ha riconosciuto il tirocinio effettuato nell'ambito del SVCN presso ASST-Bergamo Est di Seriate come valido ai fini dell'attribuzione di crediti formativi (se pertinente al percorso di studi scelto dal giovane) e, in casi specifici definiti su progetto concordato tra il tutor universitario e l'OLP aziendale, anche sostitutivi in tutto o in parte dei tirocini necessari per l'iscrizione all'albo professionale

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

Alla fine del servizio civile al volontario verrà riconosciuto un attestato (rilasciato in collaborazione con l'Ufficio Formazione Aziendale) che attesterà il conseguimento di competenze/abilità specifiche acquisite sul campo e/o attraverso incontri specifici di formazione, utili alla propria crescita professionale e formativa:

- conoscenza dell'organizzazione di Servizi socio-sanitari e della loro integrazione con i Servizi sanitari e sociali, anche alla luce della LR 23/15
- conoscenza delle principali normative che regolano il servizio sanitario nazionale
- relazione con l'utente e i care givers
- capacità di gestire in autonomia alcune attività a supporto dell'assistenza, anche domiciliare
- capacità di accogliere gli utenti e di comunicare informazioni in maniera efficace (tecniche e metodi di comunicazione)
- modalità di lavoro in équipe, gestione gruppi di lavoro,
- modalità di attivazione di rapporti con gruppi e associazioni di volontariato
- definizione di protocolli e accordi tra enti pubblici e del 3° settore
- metodologie di programmazione dei servizi
- uso di applicativi informatici
- la sicurezza sui luoghi di lavoro (**con rilascio di attestato specifico**)
-

L'ASST rilascerà ai volontari anche **attestati di partecipazione specifici** per la frequenza ai diversi corsi

organizzati dall'azienda. In particolare verrà rilasciato un attestato valido sul territorio nazionale per il modulo riferito alla sicurezza nei luoghi di lavoro.

Si evidenzia che:

- L'ASST Bergamo est è riconosciuta **provider per l'attribuzione dei crediti formativi nell'ambito del sistema di Educazione Continua in medicina della Regione Lombardia (Continuous Professional Development)**;
- i corsi sono tenuti da **formatori - professionisti del settore riconosciuti dal sistema Regionale ECM/CPD**;
- esiste un apposito **sistema di monitoraggio delle competenze acquisite**.

Formazione generale dei volontari obbligatoria (41 ore)

MODULO 1 – 4 ORE ACCOGLIENZA E PRIMI APPROCCI AL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE

Le tematiche di questo modulo riguarderanno in particolare:

- la conoscenza e la socializzazione tra i membri del gruppo
- l'elaborazione condivisa del patto formativo
- l'approfondimento della normativa del Servizio Civile Volontario (diritti e doveri)
- una riflessione sulle proprie motivazioni e aspettative sul SCV

MODULO 2 - 4 ORE I PROTAGONISTI DEL SERVIZIO CIVILE TRA IDENTITA' E DIVERSITA'

I contenuti del modulo riguardano l'organizzazione del Servizio Civile Volontario, i soggetti coinvolti e i ruoli messi in gioco. Gli obiettivi principali sono:

- inquadrare l'organizzazione del Servizio Civile
- sottolineare l'importanza del ruolo di ciascuna figura del "triangolo progettuale": **stato (UNSC), volontari in servizio civile, enti accreditati**
- sottolineare che all'interno del "triangolo progettuale" ci sono gli ALTRI: i clienti finali dei progetti di Servizio Civile su cui le tre figure di riferimento indirizzano il loro lavoro.

MODULO 3 - 5 ORE DAL GRUPPO AL GRUPPO DI LAVORO

Il tema trattato da questo modulo è quello del **gruppo** e del **lavoro in gruppo**.

Partendo dalla definizione di "gruppo", i volontari saranno chiamati a tracciare le caratteristiche principali di un gruppo e di un gruppo di lavoro.

Gli **obiettivi** principali da raggiungere sono tra gli altri: la socializzazione del gruppo, l'acquisizione di conoscenze e l'approfondimento delle competenze necessarie per il buon funzionamento di un gruppo.

Si chiederà infine ai partecipanti di mettersi in gioco da subito, di entrare il più possibile in sintonia con il gruppo e di svolgere con entusiasmo le attività che verranno proposte.

MODULO 4 - 4 ORE PROGETTARE NEL SOCIALE

In questo modulo si affronteranno tematiche ed aspetti relativi alla **progettazione** (caratteristiche, fasi, tecniche). Partendo dalla definizione di "progetto", i volontari saranno chiamati ad una lettura critica del proprio progetto di servizio civile e successivamente ad una simulazione vera e propria di progettazione. Si rifletterà infine sulle principali **tecniche di progettazione**.

MODULO 5 - 4 ORE
SENSO DI APPARTENENZA E ABILITA' SOCIALE

Nel quinto modulo si affrontano i temi del senso di appartenenza e delle abilità sociali. La prima parte dell'incontro sarà dedicata alla riflessione **sul senso di appartenenza**, sviluppandone i contenuti (con specifico riferimento al gruppo). In una seconda fase invece si passerà all'analisi delle **abilità sociali** come strumenti per una cittadinanza attiva e responsabile.

MODULO 6 - 4 ORE
LA GESTIONE DEI CONFLITTI

Il tema trattato da questo modulo è la **gestione del conflitto** ed in particolare, data l'estensione degli argomenti correlati a detto tema, verrà approfondita l'analisi della **mediazione** quale strumento per la gestione del conflitto e della violenza come rischio e possibile conseguenza di una pessima gestione del conflitto stesso. Successivamente, la riflessione riguarderà il comportamento non violento e l'educazione alla pace.

MODULO 7 - 4 ORE
ELEMENTI DI PROTEZIONE CIVILE

Il settimo modulo approfondirà il tema della **protezione civile** ed il suo legame con il servizio civile in termini di sviluppo di una solidarietà sociale e coscienza civile. Avvalendosi di piccoli gruppi e discussioni, il formatore analizzerà le competenze e l'etica dei volontari della protezione civile, sviluppando **parallelismi** con i valori sottesi ai volontari in servizio.

MODULO 8- 4 ORE
CITTADINANZA ATTIVA E RESPONSABILE

In questo modulo si affronteranno i concetti di "**diritto**" e di "**dovere**" e il loro legame nello sviluppo di una cittadinanza attiva e responsabile. Inoltre ampio spazio sarà dedicato alla valutazione personale di tutte le attività svolte e del loro ritorno in termini di conoscenza e accrescimento individuale.

MODULO SPECIALE (due incontri) 8 ORE

ASST-Bergamo Est di Seriate: storia, mission e organizzazione

I servizi per il territorio

Il sistema di qualità aziendale e l'URP

Il servizio infermieristico

La particolarità della sede di servizio civile (**l'ospedale**) suggerisce di introdurre tutti i volontari alla sua conoscenza. Il modulo speciale sarà completato da una visita guidata all'interno della struttura per illustrare ai volontari l'azienda e la sua organizzazione. L'incontro servirà a illustrare servizi e situazioni comuni a tutti i progetti, rafforzando il senso del gruppo di lavoro. Si ritiene utile accompagnare i volontari in un breve percorso conoscitivo dell'azienda per illustrare in modo pratico e immediato alcuni dei contenuti comuni a tutti i progetti.

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) obbligatoria 64 ore

Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile.	Negli incontri verranno illustrati i rischi connessi all'attività svolta, illustrata la normativa in materia di sicurezza sul lavoro, spiegato l'uso dei dispositivi di sicurezza...
Il Consultorio familiare/il CeAD/ Attività Medico legale	Una panoramica sui Servizi: cosa sono, cosa fanno e loro organizzazione
Attività dei Servizi distrettuali, loro dislocazione territoriale, organizzazione delle commissioni	Tipologia di utenza che afferisce ai Servizi, il lavoro di integrazione con il territorio in particolare con i servizi sociali degli Ambiti e con il terzo settore, composizione delle commissioni di accertamento: cosa valutano e conseguenze dell'esito
Accoglienza, accompagnamento e supporto degli utenti e loro famiglie.	Al volontario vengono spiegati i tempi dell'accoglienza, i ruoli delle diverse figure che interagiscono, come avviene la presa in carico e l'invio all' Operatore dedicato Questo modulo costituisce la base sulla quale innestare l'attività specifica del volontario.
Attività al domicilio: come farsi accogliere, osservare le dinamiche familiari, come risolvere alcune situazioni delicate .	Come dialogare con il minore e con i familiari: comprendere (e/o contenere) timori, tensioni, esigenze e aspettative. Cosa fare in situazioni critiche (esplosioni di rabbia, incapacità di contenere l'emotività...) Come aiutare il minore durante l'aiuto compiti, accompagnamento e custodia del minore durante eventuali uscite per la socializzazione, ecc.
Informazioni sulle misure Regionali, reperire e compilare modulistica orientare gli utenti e loro familiari	Conoscere le informazioni da dare all'utenza che chiede aiuto nella compilazione delle domande per accedere ai finanziamenti regionali. Il Volontario deve saper spiegare i requisiti per accedere alle misure e come reperire il materiale informativo on-line. Deve saper orientare le inviare l'utenza nei Servizi individuando l'Operatore competente
Incontri settimanali di verifica, equipe periodiche e progettazione specifica	Il volontario DEVE partecipare attivamente al lavoro di équipe che settimanalmente fa il punto della situazione, rileva criticità, definisce strategie di intervento. La partecipazione viene considerata a tutti gli effetti un momento formativo di enorme rilevanza sull'attività del volontario.

Ai volontari viene inoltre garantita (entro i limiti massimi di durata della formazione indicati dal prontuario) la **possibilità** di partecipare alle **attività previste nel piano formativo annuale predisposto dall'azienda** (circa 100 eventi formativi/anno) attraverso tempi e modalità diversificate e personalizzate da concordare preventivamente con l'OLP e sottoposte al responsabile aziendale per il servizio civile (per esempio, nel caso specifico, se l'azienda programma in seminario sulla terza età, ne viene data informazione ai volontari interessati che possono parteciparvi come "formazione specifica". In questi casi viene anche rilasciato dall'ufficio formazione l'attestato di partecipazione all'evento frequentato).

Si evidenzia inoltre che relativamente al modulo formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile verrà rilasciato a tutti i partecipanti i certificato con validità su tutto il territorio nazionale.

Per ottenere un adeguato riscontro sull'esperienza di servizio civile in periodi definiti viene effettuato un **monitoraggio** che è parte integrante del progetto e dunque **obbligatorio**.