Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2024

TITOLO DEL PROGETTO: DAL CUORE DEI SERVIZI PER I PERCORSI DI SALUTE

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:
Settore A – Assistenza
Area:
2 – Adulti e terza età in condizioni di disagio
4 – Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale

DURATA DEL PROGETTO: 12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

I servizi di Accoglienza e la loro capacità di prendersi carico delle diverse istanze degli utenti sono stati fortemente coinvolti nel promuovere nuove forme di interazione con l'utenza, sostenendola nel ricorso a mezzi interattivi digitali e implementando una rete integrata della comunicazione.
Il periodo pandemico ha accelerato il cambiamento culturale e comportamentale a favore della digitalizzazione dei servizi, spingendo la collettività ad un ricorso sempre più assiduo a modalità di rapporto digitale con il servizio sanitario.

Obiettivo generale
Il progetto di servizio civile "DAL CUORE DEI SERVIZI PER I PERCORSI DI SALUTE" s'inserisce in questo contesto, che ha come obiettivo principale, favorire l'accesso ai servizi e, in relazione agli aspetti espressi sopra ed in linea con quanto indicato nel programma "TARGET: il cittadino al centro", si ritiene necessario mantenere e rafforzare le attività di accoglienza, informazione, orientamento, semplificazione e presa in carico dei bisogni delle persone, anche attraverso i nuovi strumenti digitali, fin dal loro primo accesso ai servizi, anche implementando e potenziando canali comunicativi innovativi per soddisfare i bisogni di tutti gli utenti e offrire una sanità più vicina alle esigenze di salute, secondo i principi di equità, appropriatezza ed umanizzazione delle cure.
Seguendo il modello Hub & Spoke si è realizzato un sistema informativo integrato tra il NIC-Centro Servizi (Hub), sede operativa dell'URP e i servizi amministrativi unificati con i Servizi Integrati di Padiglione- SIP (Spoke) attivi in otto padiglioni, garantendo modalità operative omogenee e un dinamico flusso di informazioni fra le diverse strutture al fine di dare risposte coerenti e coordinate all'utente.
Altro aspetto riguarda l'appropriatezza delle cure. Un servizio pubblico di qualità può rispettare gli standard più elevati, ma diventare inefficiente se il cittadino, l'utente lo utilizza in modo inadeguato, disinformato e discontinuo. Si è visto che tra le cause di utilizzo inappropriato di un servizio, c'è l'inadeguatezza della comunicazione da parte dell'ente pubblico erogante, che utilizza uno stile di comunicazione concepito dal punto di vista di chi eroga e non di chi utilizza.

Obiettivi specifici
obiettivo 1: informare e orientare
- Fornire con gentilezza informazioni corrette, coerenti e chiare in tempo reale rispetto alle modifiche organizzative repentine per indirizzare al meglio l'utente nella fruizione dei servizi all'interno del Centro Servizi e in generale in tutto il complesso ospedaliero
- Favorire la conoscenza degli strumenti on line a disposizione dell'utente (portali di prenotazione/disdetta prestazioni, totem per pagamento prestazioni, canali social, sito aziendale, uso del Fascicolo Sanitario Elettronico) in modo che questi possa accedervi anche in maniera autonoma dal proprio domicilio
- Supportare l'organizzazione e la promozione di campagne di promozione della salute e degli eventi formativi interni

obiettivo 2: accogliere e prendere in carico

- Facilitare gli accessi delle persone considerando le diverse situazioni (disabili, anziani, stranieri) facilitandone l'accesso in tutte le sue forme. Per i disabili promuovere il progetto PASS facilitandone l'accesso in tutte le sue forme
- Prendere in carico le problematiche dell'utente: ascolto attivo alle richieste per trovare le soluzioni più opportune a bisogni complessi (prese in carico su difficoltà di accesso ai servizi, impossibilità di comunicare con professionisti, ritardi nella consegna dei referti, …)

-implementare l'assistenza aggiuntiva integrativa verso situazioni di pazienti fragili (umanizzazione dei servizi)

obiettivo 3: semplificare

- Razionalizzare gli accessi di persona mediante l'uso delle tecnologie digitali (potenziamento servizi on line);
- Favorire l'uso dei nuovi sistemi di accoglienza digitalizzati garantendo la presenza dei volontari come "tutor" nel far acquisire una maggiore dimestichezza agli utenti nell' uso di questi strumenti (punto SI, casse pagamento ticket, APP) e rendendoli sempre più competenti;
- Favorire la conoscenza e l'uso di nuove modalità di interfaccia del cittadino con la struttura ospedaliera (mail, social, sistemi di prenotazioni on line, sito aziendale, chat).

Questo cambiamento è stato supportato dalla presenza in questi anni dei volontari del Servizio Civile che per la loro età e le loro competenze digitali sono e continueranno ad essere una risorsa importante per gli operatori e soprattutto per la cittadinanza, nell'accesso al servizio sanitario, con riferimento all'ambito amministrativo a supporto delle attività sanitarie.

RUOLO ED ATTIVITÁ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La presenza dei volontari del Servizio Civile integra positivamente quella del personale del Centro Servizi e dei punti di accoglienza presso gli SPOKE che, per l'elevato numero di accessi, non sempre ha il tempo di assicurare una presa in carico completa delle aspettative delle persone.
A loro viene inoltre affidato il supporto degli utenti nell'uso dei presidi digitali presenti e l'empowerment dei programmi digitali utilizzabili da casa. I giovani inseriti nel progetto verranno impiegati in maniera diversificata rispetto alle attività assegnabili dato che si terrà conto anche delle loro attitudini personali.
Di seguito sono descritte nel dettaglio le attività che verranno presidiate e che coincidono in tutte le sedi indicate nel progetto:

Attività di accoglienza e orientamento

- prima accoglienza degli utenti nei diversi servizi al NIC Centro Servizi (HUB) e negli altri padiglioni del complesso ospedaliero (SPOKE).
- attività di informazione e orientamento con le diverse modalità di comunicazione (di persona, per telefono, mail e canali social).
- supportare l'utente in difficoltà nell'accesso ai servizi o nei percorsi sanitari e amministrativi interni all'Azienda;
- istruire gli utenti all'utilizzo di strumenti informatici (sito aziendale, Totem, Carta Sanitaria) evitando l'accesso diretto al front line, per reperire la modulistica necessaria, tra cui la preparazione agli esami, per l'effettuare prestazioni.
- orientamento al nuovo sito aziendale e altri dispositivi informatici e social
- fornire informazioni sui servizi SPID e DAT presenti al box 2.
- aiuto alla persona in caso di difficoltà negli spostamenti;
- aiutare la persona con barriere linguistiche;
- sorveglianza e confort (smaltimento delle code, accessibilità ai posti a sedere);
- ascolto dei bisogni espressi dai cittadini e presa in carico di eventuali problematiche.

Sostegno alle attività amministrative

- Supporto al personale amministrativo nell'espletamento delle pratiche amministrative (attività di accettazione, consegna referti, richiesta cartelle cliniche);

- supporto all'utilizzo dei nuovi sistemi elimina code, al pagamento del ticket tramite casse automatiche, alle prestazioni effettuabili presso i Punti Si, all'attivazione della APP Careggi:
- supporto attivazione Carta Sanitaria Elettronica;
- supporto nell'archiviazione, fotocopiatura documenti;
- aggiornamento e messa in ordine dei data base utilizzati nel Centro Servizi;
- partecipazione ai momenti di equipe e di condivisione delle procedure e informazioni

SEDI DI SVOLGIMENTO:
sedi di svolgimento del servizio (città, indirizzo, cap…)

Ente sede	Codice sede	Indirizzo e CAP	Posti
Maternità e Ginecologia	139349	Viale della Maternità scn - 50134 Firenze	4
DEAS Pronto Soccorso-settore A-SIP	139347	Viale G.Pieraccini 3/AP - 50139 Firenze	4
Medicina del Lavoro	139992	Largo Palagi 1 - 50139 Firenze	2
Unità Spinale	139361	Largo Palagi 1 - 50139 Firenze	1
CTO-Neuromotorio-SIP	139345	Largo Palagi 1 - 50139 Firenze	4
San Luca -settore C- SIP	139359	Viale San Luca scn - 50134 Firenze	4
Nuovo Ingresso Careggi-Centro Servizi	139350	Largo G.A.Brambilla 3 - 50139 Firenze	8
Nuovo Ingresso Careggi URP e Servizi Amm.vi	139352	Largo G.A.Brambilla 3 - 50139 Firenze	2
Ponte Nuovo-SIP	139355	Via delle Oblate 4 - 50141 Firenze	2
Piastra dei Servizi-SIP	139353	Viale San Damiano scn - 50134 Firenze	3
DEAS Pronto Soccorso-settore B-SIP	139348	Via Paracelso scn - 50139 Firenze	4
Clinica Chirurgica-SIP	139341	Via Lungo il Rio Freddo - 50134 Firenze	4

Le sedi sono tutte a Firenze.

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:
numero posti: 42 (senza vitto e alloggio)

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

In relazione al modello di accoglienza in AOU Careggi, strutturato sulle 12 ore giornaliere, ai volontari sarà richiesta una flessibilità oraria che si realizzerà attraverso una turnazione mattina/pomeriggio. Sarà richiesta inoltre la disponibilità alla partecipazione ad eventi organizzativi di cui l'Ente, Associazioni e/o copromotori (a cui l'Ente stesso aderisca), siano promotori anche se organizzati in giorni festivi; i volontari avranno peraltro diritto a riposi da compensare entro i 15 giorni successivi. Per motivi di servizio, in casi eccezionali, potrà essere richiesta ai volontari la disponibilità a spostamenti all'interno dell'area ospedaliera, al fine di agevolare la realizzazione dei progetti e contribuire inoltre ad implementare la rete dei servizi degli stessi. L'orario di servizio degli operatori volontari è articolato in 5 ore giornaliere su 5 giorni; prevalentemente dal lunedì al venerdì, qualora fosse richiesto dal servizio, anche il sabato con recupero della giornata all'interno della stessa settimana. La domenica è considerato giorno di chiusura. In aggiunta alle festività riconosciute, per la città di Firenze, sede legale dell'Ente accreditato, si annovera la ricorrenza della festività del Santo Patrono che cade il giorno 24 giugno.

giorni di servizio settimanali ed orario: 5 giorni settimanali di servizio (escluso domenica) per 5 ore giornaliere

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Certificazione rilasciata dall' Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego quale soggetto titolato ai sensi e per gli effetti del d.lgs n. 13/2013. L'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi al termine del servizio si avvale dell'Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego (ARTI) quale ente titolato al rilascio delle certificazioni delle competenze ai sensi del d.lgs. 16 gennaio 2013 n. 13.

Certificato di servizio, a firma del Direttore Generale e del Direttore Amministrativo dell'Ente, quale anno di servizio prestato nella PA utilizzabile per ottenere punteggi nei concorsi pubblici, laddove previsto.

Attestati di partecipazione Formazione generale e specifica, come dettagliata nel progetto, alla quale il volontario ha partecipato, rilasciati dal Responsabile UO Formazione dell'Ente e da FORMAS (Laboratorio Regionale per la Formazione Sanitaria)

Attestati di partecipazione ai corsi di formazione sulla valutazione dei rischi connessi all'impiego dei volontari nelle attività, in attuazione del D.Lgs. 81/08 art. 37 e accordo Stato-Regioni 21/12/2011 in collaborazione con il Servizio Prevenzione e Protezione aziendale: Formazione specifica lavoratori rischio alto.
Non sono previsti eventuali crediti formativi riconosciuti.
Non sono previsti tirocini riconosciuti.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI: no

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

L'Azienda utilizza un sistema di valutazione autonomo che tiene conto di un punteggio totale massimo di 100 punti. Tale punteggio risultante sulla SCHEDA di GIUDIZIO FINALE deriva da:
a) Valutazione dei titoli, precedenti esperienze e curriculum (fino a un massimo di 40 punti)
b) Scheda di Valutazione del colloquio individuale (fino a un massimo di 60 punti)

PUNTEGGI DA ATTRIBUIRE AL CURRICULUM VITAE DEL CANDIDATO
Per quanto riguarda la valutazione di cui al punto a) vengono prese in esame le informazioni presenti nella domanda di ammissione e nel curriculum personale con attribuzione di punteggio, secondo criteri definiti, ai titoli di studio, alle esperienze professionali, a titoli, attestati o conoscenze aggiuntive, come di seguito indicato:

1. PRECEDENTI ESPERIENZE SIGNIFICATIVE AI FINI DEL PROGETTO
Vengono valutate attività svolte presso le Aziende ASL o Aziende Ospedaliere, Enti terzi dello stesso settore o in settori con attività analoghe a quelle dei progetti (es. volontariato, accoglienza, assistenza).
Viene applicato un coefficiente 1,00 per mese o frazione di mese superiore o uguale a 15gg, per un periodo massimo valutabile di 12 mesi. Nel caso non sia indicato il periodo viene attribuito punti 1 ad esperienza. Nel caso di volontariato, quando viene genericamente indicato un anno di svolgimento, vengono calcolati tre mesi con il coefficiente 1,00.
Punteggio totale massimo punti 12.

2. PRECEDENTI ESPERIENZE LAVORATIVE NON ATTINENTI AL PROGETTO
Vengono valutate attività svolte in settori diversi da quelli sopraindicati ma che comunque abbiano contribuito a sviluppare, nel candidato, capacità relazionali e di contatto con l'utenza (es. call center, esperienze in esercizi commerciali, studi professionali, ecc.)
Viene applicato un coefficiente 0,50 per mese o frazione di mese superiore o uguale a 15gg, per un periodo massimo valutabile di 12 mesi. Nel caso non sia indicato il periodo viene attribuito punti 0.5 ad esperienza.
Punteggio totale massimo punti 6.

3. TITOLI DI STUDIO (viene valutato solo il titolo più elevato)
Laurea magistrale o specialistica = punti 15
Laurea triennale = punti 12
Diploma di maturità = punti 8
Diploma di qualifica triennale = punti 6
Anni conclusi di scuola media superiore = punti 1 per ogni anno
Licenza scuola media inferiore = punti 3
Punteggio totale massimo punti 15

4. TITOLI O ATTESTATI AGGIUNTIVI:
Vengono valutati, titoli e/o attestati aggiuntivi (corsi di qualifica professionale, di alto perfezionamento universitari, corsi di specializzazione, ECDL o equivalenti, HACCP, ecc.) purché certificati o autocertificati.
Non vengono valutati i corsi BLSD (Basic Life Support Defibrillation) e i corsi sulla Sicurezza nei Luoghi di Lavoro, in quanto previsti in appositi moduli di formazione erogati dall'Ente.
Punteggio totale massimo punti 5.

5. CONOSCENZE AGGIUNTIVE:
Vengono considerate esperienze, conoscenze e attività non precedentemente valutate. Possono essere certificate o autocertificate (es. conoscenze linguistiche, assistenza ai bambini o agli anziani, animazione, scoutismo, volantinaggio ecc.).
Punteggio totale massimo punti 2.

PUNTEGGI DA ATTRIBUIRE AL COLLOQUIO DEL CANDIDATO
Per il colloquio individuale, punto b), viene utilizzata la scheda di valutazione che consta di 10 fattori ad ognuno dei quali viene attribuito un punteggio massimo di punti 6. Il punteggio massimo della scheda di valutazione si ottiene sommando il punteggio dei singoli fattori costituenti la griglia.
In termini matematici (n1 + n2 + n3 + n4 + n5+…n10) dove n rappresenta il punteggio attribuito ai singoli fattori di valutazione di seguito indicati:

1. motivazioni generali del candidato per la partecipazione al progetto di Servizio Civile;
2. conoscenza del progetto scelto;
3. condivisione degli obiettivi perseguiti dal progetto;

4. caratteristiche personali qualificanti ai fini della realizzazione del progetto;
5. disponibilità del candidato conforme alle esigenze di servizio (es. orario, turni);
6. interesse del candidato per la formazione prevista e per l'acquisizione di eventuali abilità e professionalità;
7. particolari capacità relazionali e qualità umane possedute dal candidato;
8. attitudine e capacità di lavoro di gruppo;
9. altre capacità acquisite in pregresse esperienze;
10. correttezza, chiarezza e sinteticità dell'esposizione.

Punteggio totale massimo punti 60

Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema:
L'Azienda ritiene di prevedere come soglia minima di accesso il raggiungimento di punti 30 complessivi. La graduatoria pubblicata ordinerà i candidati per punteggio totale per ciascun progetto. Una volta coperti i posti previsti dal bando gli idonei non selezionati di ciascun progetto verranno ordinati per punteggio in una graduatoria unica da utilizzare nei casi di subentro.
L'Ente terminate le procedure selettive, compila le graduatorie dei candidati relative ai singoli progetti, ovvero alle singole sedi di progetto, in ordine decrescente di punteggio attribuito ai candidati, evidenziando quelli utilmente selezionati con riferimento ai posti disponibili. A parità di punteggio è preferito il candidato più giovane di età in relazione a quanto previsto dall'art. 3, comma 7, della legge 15 maggio 1997, n.127, come modificato dalla legge 16 giugno 1998, n. 191.
Nella graduatoria sono inseriti anche i candidati risultati idonei e non selezionati per mancanza di posti. Il mancato inserimento nelle graduatorie, con l'indicazione della motivazione, è tempestivamente portato a conoscenza degli interessati da parte dell'ente.
Alla graduatoria è assicurata da parte dell'Ente adeguata pubblicità, sul proprio sito web.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione generale (durata 30 ore) con modalità di erogazione in unica tranche, verrà svolta nei primi 180 giorni dall'avvio del progetto, secondo il calendario predisposto nel mese precedente all'avvio dei progetti; gli argomenti ed i contenuti trattati hanno l'obiettivo di portare a conoscenza degli operatori volontari l'identità e il valore del Servizio Civile: i principi fondamentali, gli ordinamenti e la storia dell'obiezione di coscienza; la difesa non armata e non violenta della Patria come diritto/dovere costituzionale, i diritti umani, la carta etica del servizio civile universale e la partecipazione attiva alla vita della società civile nelle sue diverse forme.
Uno degli obiettivi della formazione è anche il favorire e promuovere il lavoro in rete, la conoscenza e la collaborazione fra giovani in servizio civile occupati in sedi o in progetti diversi, proponendo un percorso finalizzato a fare di questa esperienza una "palestra di cittadinanza attiva" e un'importante occasione di "formazione civica".

La formazione generale si svolgerà all'interno dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi, nelle aree didattiche dell'Ente site in Largo Brambilla, 3 50134 Firenze.
La sede di realizzazione sarà:
Nuovo Ingresso Careggi NIC 3 – Ricerca e Didattica, aule multimediali ed aule attrezzate.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica (durata 75 ore) con modalità di erogazione in unica tranche, verrà svolta nei primi 180 giorni dall'avvio del progetto con metodologie didattiche e tecniche finalizzate alla preparazione, supporto e conoscenza di carattere teorico-pratiche legate alle specifiche attività previste dal progetto, ed in particolare:

- **Tecnica:**

gli eventi formativi saranno erogati in due modalità:
- IN PRESENZA attraverso lezioni frontali FORMALI e DINAMICHE NON FORMALI, per il 70% del monte ore complessivo destinato alla formazione specifica
- A DISTANZA in FAD attraverso collegamenti mediante dispositivi elettronici, in modalità sincrona e asincrona (con moduli e test di verifica su piattaforma e-learning dedicata) e Webinar da remoto, per il 30% del monte ore complessivo della formazione specifica.

- **Metodologia**:

la formazione in presenza, prevalentemente orientata ad uno stile partecipativo che vede il soggetto partecipare in modo attivo al processo formativo, verrà erogata con l'utilizzo di 2 approcci metodologici:
- FORMALE insegnamento e trasmissione di contenuti didattici (esposizione tema trattato, proiezioni video, presentazioni power point), con ruolo definito tra docenti e discenti dove vengono promossi i processi di apprendimento e non proposta la mera illustrazione di contenuti, rendendo la lezione interattiva, con momenti di confronto e discussione tra partecipanti;

- NON FORMALE approccio con tecniche formative (giochi di ruolo, di cooperazione, di simulazione, lavori di gruppo) che stimolano le dinamiche di gruppo e facilitano la percezione e l'utilizzo dell'esperienza e del patrimonio culturale di ogni singolo partecipante quale individuo parte di una comunità.

La Formazione Specifica, coerente con le attività previste dal progetto, è necessaria all'apprendimento di nozioni e conoscenze teorico-pratiche relative all'ambito specifico in cui il volontario sarà impegnato durante il Servizio Civile. La formazione è suddivisa in quattro moduli corrispondenti ad aree tematiche specifiche:

MODULO A – Area Prevenzione e Protezione: 20 ore
Modulo relativo alla "Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile" nel contesto specifico di un'Azienda Ospedaliera
- Formazione generale e specifica lavoratori a rischio alto in attuazione del DLGS 81/08 e accordo Stato/Regioni del 21/12/2011 (FAD + aula 16 ore)
- Corso di addestramento all'utilizzo dei DPI (4 ore)

MODULO B – Area Relazionale: 20 ore
Modulo relativo a trasmettere nozioni e competenze comunicativo relazionali per un corretto approccio con gli utenti nei percorsi di accoglienza
- Corso base sulla comunicazione – 5 ore
- URP e tutela del cittadino: le funzioni di front office – 5 ore
- PASS – Percorsi assistenziali per soggetti con bisogni speciali modulo 1 – persone con disabilità e cure sanitarie - 10 ore

MODULO C – Area Giuridico Amministrativa e Tecnico Sanitaria: 20 ore
Modulo relativo a trasmettere competenze specifiche di tipo giuridico amministrativo indispensabili per la gestione degli utenti dei servizi sanitari e conoscenza degli strumenti di accesso alle prestazioni
- Normativa in campo sanitario 5 ore
- Problematiche Bioetiche e Biogiuridiche – Privacy in sanità - 5 ore
- Prevenzione della Corruzione e codice di comportamento: lo specifico ambito sanitario - 5 ore (FAD)
- Tessera Sanitaria e Fascicolo Elettronico Sanitario – Carta Operatore - 5 ore

MODULO D – Area Tecnico Professionale: 15 ore
Modulo relativo ai principali strumenti informatici aziendali a disposizione dei volontari
- Strumenti di informazione: sito internet ed intranet e segnaletica di orientamento in AOUC - 5 ore
- Applicativi informatici aziendali: Cup 2.0 e ONIT – 10 ore

La formazione specifica si svolgerà all'interno dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi, nelle aree didattiche dell'Ente site in Largo Brambilla, 3 50134 Firenze.
La sede di realizzazione sarà:
Nuovo Ingresso Careggi NIC 3 – Ricerca e Didattica, aule multimediali ed aule attrezzate;

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:
TARGET: il cittadino al centro

OBIETTIVO AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:
(3) - Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:
(n) - Tutela del diritto alla salute per favorire l'accesso ai servizi e garantire l'autonomia e il benessere delle persone

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Il percorso di tutoraggio avviene prevalentemente nei tre mesi finali del periodo di servizio civile ed è articolato in un numero complessivo di 25 ore, suddivise come segue:
- 10 ore di attività collettiva, suddivisa in due incontri d'aula;
- 10 ore di laboratori, per i quali si prevede di lavorare in gruppi, organizzando tre edizioni di ogni laboratorio;
- 5 ore di attività individuale;

L'articolazione oraria per la realizzazione delle attività è la seguente:
- Le attività obbligatorie constano di 10 ore di attività collettiva, 4 ore di laboratori e 3 ore di attività individuale (totale 17 ore)
- Le attività opzionali prevedono 6 ore di laboratori e 2 ore di attività individuali (totale 8 ore).

La modalità di erogazione del tutoraggio avverrà, come detto, nei tre mesi finali del servizio, secondo il seguente cronoprogramma: le attività collettive (10 ore) saranno svolte all'inizio, nella prima quindicina del primo mese; i laboratori (10 ore) saranno svolti nel periodo intermedio, dalla seconda quindicina del primo mese alla seconda quindicina del secondo mese; le attività individuali (5 ore) si concentreranno dalla seconda quindicina del secondo mese fino alla fine del servizio.

Tutte le attività, sia individuali che di gruppo, saranno seguite dal tutor.
Il tutor opererà in raccordo con i docenti dei moduli formativi effettuati durante i primi mesi dall'avvio del progetto e con i referenti per il monitoraggio.
Per le attività collettive e per i laboratori il tutor potrà essere affiancato da esperti delle materie trattate.

Le attività obbligatorie si articolano in diversi momenti che rispondono ad una sequenzialità di eventi: mentre il servizio civile volge al termine, è opportuno che i giovani riflettano sull'esperienza trascorsa, su cosa ha cambiato la percezione di sé, quali novità sono emerse, quali convinzioni ha confermato su loro stessi e sul loro futuro professionale, per poi andare concretamente a operare nella costruzione di strumenti operativi in grado di attivare i percorsi di sviluppo professionale di ognuno. Le attività obbligatorie occupano un totale di 17 ore, con la seguente articolazione:

Incontri in plenaria (10 ore). Si tratta di due incontri così articolati:
- **Primo incontro (5 ore)**: Analisi del servizio civile, come esperienza in generale e come momento di sviluppo delle competenze specifiche. Riflessione su quali competenze sono state scoperte e su come eventualmente queste scoperte possano modificare il progetto di sé nel futuro. Incontro con un funzionario del Centro per l'Impiego per favorire la conoscenza dei vari servizi a disposizione degli operatori volontari.
- **Secondo incontro (5 ore):** La presentazione della propria candidatura per un lavoro. La giornata affronterà i temi legati alla ricerca del lavoro, alle modalità di accesso al mondo del lavoro, alla realizzazione di un curriculum efficace e infine a come prepararsi a sostenere un colloquio di lavoro.

Laboratori: Per quanto riguarda le attività obbligatorie, si prevedono due laboratori, per una durata complessiva di 4 ore. I laboratori sono i seguenti:
- **Progettare il futuro professionale**. Il modulo aiuta i giovani a progettare il proprio futuro professionale, definendo obiettivi e stabilendo strategie per il loro raggiungimento. Il laboratorio ha una durata di 2 ore;
- **Internet e il mercato del lavoro**. Il laboratorio offre ai giovani la possibilità di conoscere gli strumenti che sono presenti sulla rete per la ricerca di lavoro e a come utilizzarli. Il laboratorio ha una durata di 2 ore.

Incontri individuali: Per quanto riguarda gli incontri individuali previsti nell'ambito delle attività obbligatorie, si prevedono tre ore così suddivise:
- Colloquio di orientamento e analisi delle competenze apprese durante il servizio civile (1 ora);
- Riscrivi il tuo curriculum (2 ore): ad ogni giovane verrà consegnata una copia del curriculum inviato all'Ente al momento della domanda del servizio civile e verrà chiesto, alla luce di quanto emerso negli incontri plenari e in gruppo di riscriverlo; seguirà un incontro con il tutor per la verifica del nuovo curriculum ed il suo commento;

Le attività opzionali vengono svolte privilegiano le attività di laboratorio in gruppi e individuali.
Laboratori: sono previsti quattro laboratori di seguito definiti:

- **Il Curriculum Vitae**. Introduzione e orientamento alla compilazione del CV con approfondimento dello strumento dello Youthpass.
- **Il concorso**. Il mondo del lavoro, soprattutto in ambito pubblico, richiede spesso di dover affrontare delle prove (scritte e teorico pratiche). Il laboratorio proporrà una serie di attività volte a rendere consapevole il giovane di quanto è necessario conoscere per poter affrontare in modo efficace un concorso.
- **Conoscere il mondo del lavoro.** Il laboratorio cerca di offrire ai giovani strumenti per riconoscere le opportunità e i rischi connessi con il mondo attuale del lavoro. Darà una prospettiva sul mercato del lavoro, con particolare attenzione ai cosiddetti "nuovi lavori", introducendo anche elementi normativi per aumentare la consapevolezza dei giovani rispetto all'universo della contrattualistica, con la finalità di favorire un accesso consapevole al mondo del lavoro. Predisposizione scheda competenze per affidamento degli operatori volontari al Centro per l'Impiego.
- **La formazione per il lavoro.** Il laboratorio vuole offrire ai giovani una modalità per riflettere sul tema dell'apprendimento lungo tutto l'arco della vita, offrendo una panoramica degli strumenti
- **Incontri individuali**: Per quanto riguarda gli incontri individuali previsti nell'ambito delle attività obbligatorie, si prevedono due ore così suddivise:
- **Il concorso**: ogni giovane avrà la possibilità di simulare una prova scritta di un concorso, non con la finalità di un'auto-valutazione, quanto piuttosto per osservare le tecniche per affrontare la prova. L'attività viene verificata individualmente attraverso un colloquio con il tutor.
- **Il colloquio**: ogni giovane avrà la possibilità di sostenere un colloquio davanti ad una commissione.
L'attività viene poi verificata individualmente attraverso un colloquio con il tutor.