

## ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Anci Toscana

CODICE REGIONALE: RT1C00003

### 1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	BOTTEGHE DELLA SALUTE SDS SIENA
1.2 Settore:	tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale.
1.3 Coordinatore:	GIUNTI GIUDITTA (26/09/1975)
1.4 Num. Volontari:	9
1.5 Ore Settimanali:	25
1.6 Giorni servizio sett.:	5
1.7 Formazione generale (ore):	30
1.8 Formazione specifica (ore):	40
1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva:	SI
1.10 Impegno a far partecipare i giovani a due manifestazioni:	NO

## 2. Caratteristiche Progetto

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

Il progetto prevede il coinvolgimento di Amministrazioni ed Associazioni diffuse in tutte le dieci province toscane. Per questa ragione il contesto territoriale viene trattato secondo due distinti livelli di analisi: un primo livello di scala regionale, che rende conto del contesto complessivo su cui insiste il Progetto di Rete; un secondo livello di descrizione, relativo al contesto territoriale di zona del presente progetto specifico.

### 1.IL CONTESTO TERRITORIALE DEL PROGETTO DI RETE

Il contesto territoriale di rete può essere trattato in maniera unitaria, seppur tenendo conto del tasso di complessità rappresentato dal "sistema toscano", nel quale convivono realtà eterogenee per le ragioni di seguito descritte. In particolare, si analizzano sotto questo profilo gli aspetti geomorfologici, paesaggistici e demoantropologici quali emergono dal PIT (Piano di Indirizzo Territoriale con valenza di piano paesaggistico) della Regione Toscana, dal sito della Regione (Sezione "Toscana in numeri"), dal sito della Camera dei Deputati (Sezione "Geosmart") e dai dati Istat sulla percezione della qualità della vita 2017.

### a.LE CARATTERISTICHE DEL PAESAGGIO TOSCANO

Sono tre le partizioni paesaggistiche, rurali e sociali in cui si possono suddividere, storicamente, i caratteri originari del territorio toscano, dai quali si è sviluppata l'attuale fisionomia del territorio toscano.

**TOSCANA DEL PIANO-COLLE INTERNO.** La "Toscana delle città", corrispondente all'attuale area metropolitana della Toscana centro, che più di ogni altra parte della Toscana è stata investita dalle dinamiche dell'inurbamento e della trasformazione paesaggistica.

**TOSCANA MONTANA.** La Toscana dell'Appennino, delle Apuane e dell'Amiata, storicamente nata quale realtà caratterizzata da equilibrio fra uomo e paesaggio, nella quale l'antropizzazione, con i suoi allevamenti ed insediamenti agricoli, si inseriva perfettamente nel contesto paesaggistico e boschivo. Negli anni, questa è la parte della Toscana che più ha sofferto le dinamiche di invecchiamento della popolazione e di spopolamento, solo in parte rallentate dalle più recenti tendenze volte a recuperare l'equilibrio fra uomo ed ambiente ed alla valorizzazione del paesaggio.

**TOSCANA PIANEGGIANTE E COLLINARE COSTIERA.** E' la Toscana delle Maremme di Livorno, Pisa, Grosseto e Siena. Per secoli le zone delle Maremme vengono rappresentate come deserto umano, animato da soli pochi casali ospitanti braccianti stagionali. A partire dalla seconda metà del XVIII secolo, con l'azione della bonifica, questa zona della Toscana ha vissuto un inizio di riterritorializzazione grazie ad interventi di natura stradale e idroviaria. In parte coincidente con le Aree Interne, oggi quest'area è caratterizzata da una certa disomogeneità nello sviluppo economico, sociale e demografico.

Una trattazione a parte merita LA REALTÀ STORICA DELL'ARCIPELAGO TOSCANO.

Le forme paesistiche e le strutture socio-economiche delle isole toscane maggiori sono parzialmente simili a quelle riscontrabili nelle aree della montagna appenninica. Storicamente, le popolazioni sono organizzate in piccoli centri, in grado di inserirsi –a differenza di quanto avvenuto in larga parte delle aree appenniniche- nell'economia e nella cultura mediterranea.

Nonostante la condizione di abbandono dell'agricoltura e l'avvio del movimento migratorio, iniziato intorno alla metà del secolo scorso, lasciassero pensare ad una destrutturazione dei microcosmi insulari, si è invece assistito ad una ricolonizzazione, in tempi non lontani, grazie soprattutto alla valorizzazione turistica. Una valorizzazione, purtroppo, non sempre in grado di mantenere gli equilibri paesaggistico-ambientali e socio-culturali propri delle comunità isolate originarie.

Negli anni, tutto il paesaggio rurale toscano ha visto una progressiva urbanizzazione con conseguente abbandono agrario, dovuto soprattutto allo spopolamento della campagna.

Questa condizione ha creato il presupposto per la rinaturalizzazione e il rimboschimento, soprattutto con riferimento alle aree montane e collinari interne.

La tendenza alla progressiva urbanizzazione ha fatto sì che si sviluppassero attività industriali e servizi complementari soprattutto indirizzati al turismo, mentre la campagna ha subito, da un lato, una riconversione agraria grazie alla meccanizzazione ed alla specializzazione orientata a produzioni di mercato (viti, olivi, alberi da frutto, cereali..) e dall'altro, una rivalorizzazione in parchi naturali e turismo rurale.

### b.LE CARATTERISTICHE DELLA POPOLAZIONE

La popolazione residente in Toscana supera i 3.6 milioni, corrispondenti a circa il 6,2% della popolazione nazionale, ma ad un'analisi di contesto la regione non risulta densamente abitata (circa 160 abitanti per kmq).

Notevole è il dato relativo all'attrazione dei comuni più grandi (ossia i Comuni con oltre 20 mila abitanti) che raggiungono la percentuale di oltre il 59% di preferenza abitativa rispetto alle vaste zone poco abitate della Toscana meridionale.

L'indice di vecchiaia, che mette in relazione la presenza della popolazione ultra 65enne rispetto alla popolazione con 0-14 anni, mostra una media regionale superiore (190%) alla media nazionale (130%).

Questo indice, unitamente al dato attinente all'età media regionale (45 anni), rivela una composizione abitativa relativamente più anziana rispetto al resto d'Italia (media nazionale 42 anni).

Il dato sopra riportato trova riscontro nell'evoluzione storica della regione, che ha visto tra il 1991 ed il 2001 un calo demografico pari al -1% (circa 32.000 abitanti) e il conseguente rialzo dell'indice di vecchiaia, da 158% a 192%, come risultato del calo di nascite (bambini e ragazzi con meno di 25 anni) e del "guadagno" di persone over 65.

Altro dato interessante riscontrabile, rimane la capacità della Toscana di attrarre flussi migratori, dato che perdura dagli anni Cinquanta ad oggi, tanto che i cittadini stranieri regolarmente soggiornanti in questo territorio, in assenza di crescita autoctona, hanno portato un aumento della popolazione di circa il 4%.

### c.LE CARATTERISTICHE DEL MODELLO DI SVILUPPO TOSCANO

Negli ultimi anni, il modello economico toscano si è consolidato come oggi lo conosciamo. Tale modello ha quale tratto identificativo, che lo differenzia da altre aree del Paese, il fatto di essere basato su piccole e piccolissime imprese operanti soprattutto nel mondo agricolo e dell'artigianato locale tradizionale. La Toscana trova così un posto nel mercato economico mondiale, grazie anche alla richiesta estera di beni durevoli.

Un sistema economico che ancora una volta ci porta a dividere la Toscana in tre zone distinte, in linea con l'eterogeneità territoriale sopra richiamata:

**TOSCANA DI PICCOLE IMPRESE IN STRETTA COOPERAZIONE FRA LORO.** Comprende imprese che costituiscono un sistema nel quale ognuna opera in una diversa fase dello stesso ciclo produttivo. E' il modello che troviamo prevalentemente nell'entroterra della regione.

**TOSCANA COSTIERA, DOVE LA PRESENZA DEL MARE HA CONDIZIONATO LE ATTIVITÀ RICHIESTE.** Concerne le attività portuali, alcune specifiche tipologie di attività industriali quali l'industria chimica, petrolifera e siderurgica, ma soprattutto l'attività turistica, che risponde al 10,5% della capacità ricettiva nazionale (accoglienza omogenea di turismo sia italiano che straniero).

**TERZA TOSCANA** (diffusa soprattutto nella parte meridionale), la Toscana meno densamente popolata e meno industrializzata, che ha trovato il suo posto nell'economia regionale grazie allo sviluppo agricolo.

Il progresso descritto, soprattutto quello dovuto alla Toscana delle piccole imprese, ha dato vita alla nascita di variegati piccoli centri urbani, soprattutto nelle zone centrali della regione. Si tratta di un modello di sviluppo urbanistico che ha evitato la congestione all'interno delle grandi città.

Nonostante la media regionale debba sostenere i bassi livelli di reddito e di occupazione della "Terza Toscana", la regione vanta un livello di PIL procapite di circa 28 mila euro, ben superiore alla media nazionale (25 mila).

### d.GLI INDICI DI PERCEZIONE DELLA QUALITÀ DELLA VITA 2017: IL POSIZIONAMENTO DELLA TOSCANA

Secondo i dati Istat, nel 2017 la Toscana si attesta al di sopra della media nazionale per qualità della vita percepita dai cittadini.

Per gli indicatori considerati le dieci province toscane -salvo alcune eccezioni- si collocano in buona posizione soprattutto con riferimento ai settori della cultura, dell'ambiente e del paesaggio, del tempo libero.

Si registra invece mediamente una fragilità nel settore dei servizi, che i cittadini sentono progressivamente più distanti, anche solo rispetto al 2016.

All'interno del contesto regionale, come già per sviluppo economico, caratteristiche del paesaggio e caratteristiche demografiche, si registra una Toscana a due velocità (definizione de "Il Sole 24 Ore" del 27.12.2017), sia dal punto di vista di una disomogeneità territoriale, sia in considerazione del fatto che tendono ad essere maggiormente sviluppati i servizi per i turisti, rispetto a quelli riservati ai cittadini.

## 2.IL CONTESTO SETTORIALE DEL PROGETTO DI RETE

Il contesto settoriale del progetto si connette al contesto territoriale e all'esperienza maturata nel corso degli anni dalla rete degli sportelli Botteghe della Salute.

I settori di intervento possono essere individuati nel modo che segue.

### a.SETTORE SOCIO-SANITARIO

Il progetto si propone innanzitutto quale implementazione dei punti di accesso del cittadino al Sistema Sanitario Toscano, con particolare riferimento alle aree montane o comunque marginali, spesso caratterizzate da una popolazione residente anziana e soggette, come sopradetto, a fenomeni endemici di spopolamento.

In questo settore, il progetto si pone quale strumento di valorizzazione delle opportunità offerte dal Sistema Sanitario della Regione Toscana e dagli strumenti telematici, attraverso l'abbattimento e la riduzione del divario digitale.

GLI INDICATORI MISURABILI sono riconducibili sostanzialmente al numero di accessi registrati dai volontari tramite i Totem PuntiSi dove presenti, o tramite il sistema di monitoraggio realizzato in collaborazione con l'

#### b.IL WELFARE LOCALE

Come già evidenziato, la regione Toscana essendo caratterizzata dalla compresenza di territori molto diversi fra loro per caratteristiche geomorfologiche e sociali, esprime modelli di sviluppo fra loro eterogenei.

Il progetto Botteghe della Salute, quale rete capillare che ricomprende tutti i dieci territori provinciali, intende favorire uno sviluppo del welfare locale che tenga conto di tali differenze, offrendo non solo l'erogazione di servizi diversificati in base alle caratteristiche suddette, ma anche costruendo esperienze di welfare di comunità attraverso gli strumenti messi in campo dalla Legge Regionale n.68/2011, con particolare riferimento all'art. 92 del Capo III (Iniziative per garantire i servizi di prossimità), ed in osservanza a quanto previsto dalla Costituzione Italiana con riguardo al principio di sussidiarietà.

GLI INDICATORI MISURABILI sono riconducibili al tipo di prestazione svolta dai volontari, come rilevata nel corso dei vari momenti di monitoraggio. Sono altresì elementi di valutazione in questo senso le reti locali spontaneamente sviluppate grazie alla collaborazione fra volontari, Amministrazioni e tessuto associativo locale variamente declinato.

#### c.LA PARTECIPAZIONE

Come accennato in precedenza, sono in atto già da alcuni anni profondi cambiamenti di natura economica, sociale e culturale che hanno investito anche la regione Toscana: l'invecchiamento della popolazione e la fragilità dei servizi da un lato, dall'altro l'innesto di nuove cittadinanze in conseguenza dei flussi migratori, e la rivalorizzazione e ricolonizzazione di zone soggette ad abbandono dagli anni Sessanta, con un patrimonio territoriale e culturale che attende di esprimere appieno le proprie potenzialità.

Tali dinamiche necessitano di essere interpretate e governate, avendo come obiettivo quello di favorire la consapevolezza delle comunità locali e migliorare la loro capacità di cogliere le nuove e complesse opportunità che tali cambiamenti stanno determinando.

I giovani sono per ovvi motivi da un lato destinatari, dall'altro portatori di tali dinamiche.

In questo quadro, il progetto Botteghe della Salute intende rappresentare un fattore di sviluppo di percorsi di partecipazione e cittadinanza attiva, in linea con gli obiettivi generali del servizio civile e con la funzione svolta negli scorsi anni dalla rete delle Botteghe già attive.

Tali percorsi di partecipazione potranno svilupparsi anche attraverso l'implementazione degli strumenti di disseminazione e di pubblicizzazione delle attività progettuali che ANCI Toscana predisporrà, in collaborazione con le istituzioni e con le realtà associative presenti nella rete Botteghe della Salute.

Lo sviluppo di canali web, a partire dai social network più diffusi, così come altri strumenti di promozione del progetto e delle sue azioni, diventeranno un veicolo di assunzione di responsabilità da parte dei volontari rispetto al buon esito del progetto ed al coinvolgimento delle comunità in cui essi operano. Un'attività che, ove ben condotta dai volontari, in compartecipazione con i soggetti istituzionali ed associativi presenti sul territorio, può contribuire in modo determinante alla crescita culturale e di consapevolezza delle comunità stesse.

#### 3.IL CONTESTO ZONALE DEL PROGETTO SIENA SOCIETA' DELLA SALUTE:

Il Progetto Botteghe della Salute Siena Società della Salute comprende i seguenti Comuni:

Asciano (7.076 abitanti)

Buonconvento (3.137 abitanti)

Siena (53.901 abitanti)

Il progetto insiste dunque su più aree, che possiamo suddividere secondo il seguente schema:

1-AREA SENESE-CRETE. Fanno parte di quest'area geografica, oltre al Capoluogo -che merita una trattazione a parte- i Comuni di Asciano e Buonconvento. E' un'area complessa, orograficamente diversificata, e tuttavia tendenzialmente dominata da rilievi appenninici, che sono diventati il tratto identitario ed identificativo di questa parte della Toscana. I principali centri delle Crete Senesi si trovano sulla sommità delle colline. Rilevante, nel corso degli anni, è stato il contributo allo sviluppo economico da parte di alcuni dei fiumi principali.

Quest'area ha subito rilevanti fenomeni di ripopolamento, che hanno corrisposto alla tendenza della popolazione ad uscire dal Comune Capoluogo. Sul versante dello sviluppo economico, a parte alcuni insediamenti manifatturieri legati alla ceramica, i settori dominanti sono quelli della produzione vitivinicola e del turismo di qualità.

2-SIENA. Siena si trova nella Toscana centrale al centro di un vasto paesaggio collinare, tra le valli dei fiumi Arbia a sud, Merse a sud-ovest ed Elsa a nord, tra le colline del Chianti a nord-est, la Montagnola ad ovest e le Crete senesi a sud-est. Si trova all'incirca al confine fra la Toscana densamente abitata, con una gran parte della popolazione nelle case sparse, e la Toscana delle argille e dei latifondi, con bassa densità di popolazione. Negli anni, ha subito dinamiche di spopolamento, a vantaggio dei centri minori vicini, a causa della preferenza espressa da molti cittadini per una dimensione più vivibile. Siena esprime un patrimonio culturale, storico ed architettonico fra i più pregevoli della Toscana e del Paese, che le ha valso il riconoscimento di Patrimonio UNESCO per il suo Centro Storico. Da sempre, la principale fonte di sviluppo economico è il turismo (

soprattutto turismo d'arte ed enogastronomico, all'interno del quale sono particolarmente rilevanti la produzione dolciaria e quella vitivinicola).

## LE AREE DI INTERVENTO DEL PROGETTO ZONALE SIENA SOCIETA' DELLA SALUTE

La Società della Salute Senese, ai sensi della L.R. n. 40/2005 e s.m.i., gestisce unitariamente, per i soggetti aderenti, in forma diretta, le attività relative all'organizzazione e gestione delle attività socio-sanitarie ad alta integrazione sanitaria e delle altre prestazioni sanitarie a rilevanza sociale nonché le attività relative all'organizzazione e gestione delle attività di assistenza sociale individuate nel piano sanitario e sociale integrato regionale.

Il Servizio Sociale Professionale svolge le proprie funzioni su tutti i comuni della SdS Senese, con l'apertura settimanale dello sportello di segretariato sociale (apertura al pubblico con libero accesso), su appuntamento e con l'espletamento di tutte le funzioni professionali (visite domiciliari, colloqui, disbrigo pratiche, riunione di equipe ecc..).

Il servizio sociale professionale ha costituito 4 gruppi di lavoro (suddivisi per aree d'intervento: disabili, minori, anziani e disagio), con l'intento di: conoscere le varie realtà appartenenti a tutto il territorio attraverso una mappatura delle risorse esistenti (volontariato, servizi comunali, terzo settore, privato); armonizzare le procedure e le prassi operative che negli anni si sono consolidate negli enti gestori.

Questo lavoro ha permesso non solo di valorizzare l'esistente, mettendo in luce peculiarità e differenze nei vari territori, ma ha evidenziato anche la necessità di nuove forme organizzative all'interno del servizio sociale professionale.

### AREA INTERVENTO DISABILITA' - FONDO NON AUTOSUFFICIENZA

L'attività inerente l'assistenza alla persona non autosufficiente richiede un lavoro importante sia per la parte amministrativa che professionale: programmazione del Fondo per la non autosufficienza, predisposizione dei PAP (Piano Assistenziale Personalizzato) con annesso le valutazioni sociali, sanitarie ed amministrative, l'erogazione di servizi.

Nel 2016 sono stati presi in carico per la valutazione UVM -Unità Valutativa Multidisciplinare Usl-, 1132 persone (334 maschi e 798 femmine) e sono stati predisposti 1145 PAP.

Il progetto, finanziato dalla Regione Toscana, persegue tali finalità attraverso varie tipologie di interventi previsti quali l'attività di assistenza domiciliare e assistenza domiciliare integrata con prestazioni di carattere socio sanitario, erogazione di contributi economici finalizzati alle cure domiciliari di anziani non autosufficienti, inserimenti in centri diurni, ricoveri di sollievo e temporanei.

Come si evince dai dati i servizi prevalentemente erogati sono i voucher ed i contributi di cura, i ricoveri di sollievo ed i centri diurni. L'assistenza domiciliare non risulta essere una risposta rispondente ai bisogni degli utenti della zona senese, se non in situazioni di urgenza e/o con redditi relativamente bassi.

### AREA INTERVENTO MINORI

Nel corso delle ultime annualità è stato osservato un notevole incremento relativo alla fragilità sociale dei minori e delle loro famiglie, inoltre si è assistito al primo importante arrivo di minori stranieri non accompagnati.

Sono stati presi in carico durante questo anno n. 378 minori, di cui 191 stranieri, di questi 169 sono seguiti con provvedimento dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria e 54 affidati dalla stessa al servizio sociale.

### AREA FRAGILITA' SOCIALE

In questo anno si è osservato un aumento della fragilità sociale derivata dalla perdita del lavoro, la mancanza di una casa con affitti calmierati, in particolare per i nuclei familiari con minori o monoparentali. Nell'ultimo biennio sono state esaminate circa 200 situazioni, per le quali sono stati ipotizzati progetti diversificati, ma con l'intento di dare omogeneità alle risposte su tutti i comuni. In particolare sono stati erogati: contributi economici, inserimenti socio lavorativi, relazioni per riduzione abbonamenti trasporto urbano, invio ad altri enti per agevolazioni tariffarie, ecc.

## 2.2 Obiettivi del progetto:

Il servizio della Regione Toscana denominato "Botteghe della Salute" (di seguito BdS) si propone di consentire ai cittadini che vivono in luoghi di maggior disagio (quali le zone montane, isole e periferie delle grandi città) di accedere con più facilità e semplicità alla rete di servizi pubblici (servizi sanitari, sociali e di pubblica utilità).

Obiettivo generale del progetto, da realizzarsi nell'arco dei 12 mesi del servizio civile – è quello di aprire almeno altre 10 sedi BdS tramite il potenziamento del Servizio civile, sostenendo le BdS situate nei comuni che non hanno Servizio civile.

Il servizio è gratuito e si rivolge principalmente alle fasce più deboli della popolazione toscana (anziani e disabili).

Il progetto viene realizzato sia attraverso sedi operative dislocate in sedi comunali o di associazioni di volontariato, sia attraverso sedi mobili che possono raggiungere ancor meglio i cittadini che vivono in zone ove non vi è la possibilità di usufruire dei molti servizi on line, telematici e di pubblica utilità messi a disposizione dai vari enti interessati e dal sistema informativo regionale.

Tra questi vi sono i servizi accessibili tramite l'utilizzo della Tessera Sanitaria Elettronica (consultazione del Fascicolo Sanitario elettronico, pagamento tasse regionali, etc); i servizi connessi agli Urp comunali, agli Sportelli Unici per il Sociale, agli Uffici Anagrafe, Tributi e Attività Produttive; i servizi forniti dalle aziende di servizi pubblici (idrici e ambientali).

Oltre alle attività di sportello, per intervenire nei casi di isolamento e/o difficoltà di spostamento vengono

offerti alle famiglie servizi territoriali di accompagnamento scolastico, consegna a domicilio della spesa e farmaci, accompagnamento per disabili e anziani.

Tramite i punti BdS vengono inoltre fornite informazioni sui servizi gestiti direttamente dalla Regione, quali il Difensore Civico Regionale, il CRID - Centro Regionale Informazione e Documentazione sull'accessibilità per i disabili, e i servizi telematici di Open Toscana, con particolare attenzione allo SPID – Sistema Pubblico di Identità Digitale, questi ultimi allo scopo di facilitare l'informatizzazione capillare delle attività dei cittadini.

In quanto presidi territoriali, le BdS si propongono infine come punti di informazione anche per i servizi culturali e di promozione del territorio.

Per il raggiungimento di questi obiettivi i giovani di servizio civile dovranno supportare il personale presente nelle sedi BdS nelle seguenti attività:

- presidiare le sedi BdS distribuite sul territorio regionale;
- fornire ai cittadini che si presentino presso le BdS il supporto e le informazioni necessarie per usufruire dei servizi che vengono messi a disposizione dell'utenza;
- facilitare i cittadini nell'accesso ai servizi sanitari erogabili nei punti BdS, ovvero: stampare o ritirare referti medici; consultazione del fascicolo sanitario elettronico, consultazione e stampa della posizione economica per il pagamento del ticket, registrazione del valore ISEE nella carta sanitaria elettronica, etc;
- attivare servizi di accompagnamento alla salute e all'inclusione per disabili, malati di Alzheimer o di altre patologie invalidanti;
- supportare la presentazione di istanze al Difensore Civico Regionale;
- promuovere e facilitare l'accesso al sistema SPID;
- facilitare la consultazione del fascicolo pagamenti attraverso il portale regionale IRIS;
- facilitare l'accesso ai sistemi di pagamento dei tributi locali;
- consultare in rete e stampare la documentazione relativa alle posizioni reddituali;
- supportare i servizi turistici e culturali quali: consultazione degli elenchi delle strutture ricettive del territorio, sostegno alle attività delle PRO LOCO e degli uffici turistici, svolgimento di attività di prestito librario nelle biblioteche situate nelle frazioni in collaborazione con le biblioteche comunali;
- fornire assistenza e supporto nell'esercizio dei diritti di cittadinanza garantiti dai servizi comunali di vario tipo (richiesta servizi a domanda individuale, misure di sostegno economico e al reddito, interventi di protezione sociale, ecc).

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

7

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

- 1 Coordinatore Tecnico del progetto di rete (collaboratore ANCI Toscana);
- 1 Responsabile del servizio civile e responsabile della formazione (dipendente a tempo ind. ANCI Toscana);
- 1 Addetto alla amministrazione servizio civile (dipendente a tempo ind. ANCI Toscana);
- 3 Addetti alla segreteria tecnica e amm.va di progetto (dipendenti a tempo det. ANCI Toscana): rapporti e accordi con i comuni partner, organizzazione della formazione, monitoraggio a distanza, etc;
- 1 addetto al monitoraggio territoriale di progetto (collaboratore ANCI Toscana).

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

Le attività che i volontari del Progetto Botteghe della Salute andranno a svolgere sono in parte riconducibili alle necessità ed alle istanze che emergono dai territori e dalle comunità locali, ed in parte sono classificabili quali servizi standard a carattere regionale, che ogni Bottega della Salute deve essere in grado di garantire.

I giovani del servizio civile svolgeranno sostanzialmente le seguenti tipologie di attività comuni a tutte le Botteghe della Salute:

SERVIZI PER LA SALUTE, che comprendono le seguenti azioni:

Servizi connessi alla Tessera Sanitaria Nazionale e al Fascicolo Sanitario;

Facilitazione all'uso del Totem PuntoSi (laddove presenti, oppure, in alternativa facilitazione allo svolgimento delle operazioni effettuabili attraverso il PC)

SERVIZI A SUPPORTO DELL'ESERCIZIO DEI DIRITTI DI CITTADINANZA, che comprendono le seguenti azioni:

Servizi connessi alla Carta Nazionale dei Servizi e al portale Open Toscana;

Facilitazione all'accesso dei servizi on line, ivi compresa l'assistenza al cittadino nell'espletamento di pratiche amministrative e modulistica varia;

Facilitazione all'accesso dei servizi per le fasce deboli;

Supporto allo sportello di Segretariato Sociale;

Servizi di prossimità strettamente intesi (Legge regionale 27 dicembre 2011, n. 68)

SERVIZI A SUPPORTO DELL'INTEGRAZIONE SOCIALE E DELLA DISABILITÀ:

Facilitazione per l'accesso a bandi e contributi;

Accompagnamento territoriale e/o a domicilio

Oltre ai suddetti servizi di carattere generale, si possono individuare altre attività delle Botteghe Salute strettamente collegate alle esigenze locali.

Fra queste si segnalano:

Attivazione Tessera Sanitaria;

Servizi di trasporto e/o accompagnamento degli anziani;

Attività di rilevanza sociale e culturale;

Promozione di iniziative di conoscenza e sensibilizzazione sul tema dell'Alzheimer, realizzate in stretta collaborazione con AIMA regionale e con le Botteghe della Salute AIMA;

In considerazione del fatto che il Progetto Botteghe della Salute risponde ad esigenze diversificate ed insiste su territori fra loro molto diversi sotto il profilo sociale e demografico, i volontari che saranno impiegati nel Progetto Botteghe della Salute potranno svolgere le loro attività in forma itinerante sul territorio, per garantire la miglior copertura possibile di tutta la realtà locale in cui operano, ivi comprese le frazioni rurali o le periferie urbane.

Le attività svolte dai volontari nel contesto delle Botteghe della Salute dovranno avere carattere di forte permeabilità con altri sportelli e/o luoghi di erogazione di servizi di prossimità (Sportelli PAAS, Punti Insieme, Sportelli AIMA oltre a quelli presenti nel progetto quali sede di attuazione, Rete dei medici di famiglia), guardando anche agli strumenti messi in campo da Regione Toscana per i giovani a partire dalle azioni del Progetto GiovaniSi, in una logica interistituzionale, interterritoriale ed intergenerazionale.

In tale contesto operativo, i giovani saranno chiamati a svolgere anche un ruolo di "agenti di cambiamento" e di animatori territoriali, operando in modo da costruire, in collaborazione con le Amministrazioni coinvolte e con l'Associazionismo diffuso sui territori, i presupposti per una progressiva emancipazione delle aree montane e marginali e delle popolazioni ivi residenti.

La loro azione dovrà essere volta ad accrescere, in un rapporto di costante dialogo con le istituzioni e con i vari soggetti del territorio, la capacità delle amministrazioni e degli enti coinvolti nella rete delle "Botteghe della Salute" di interpretare i fenomeni sociali in atto e le dinamiche di progressiva fragilizzazione di ampie fasce della popolazione, cercando di dare risposte sistemiche ai bisogni delle comunità in termini di offerta di servizi, ma anche di rafforzamento delle reti di socialità e partecipazione.

Infine, fra le attività che i volontari saranno chiamati a svolgere, vi è L'IMPLEMENTAZIONE DEI CANALI E DEGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DEL PROGETTO, in collaborazione con le realtà istituzionali ed associative coinvolte.

In questo modo, i volontari potranno qualificarsi quali soggetti attivi nello sviluppo delle reti locali e nella diffusione delle buone prassi a livello di rete regionale, allo scopo di raggiungere destinatari il più possibile diversificati: cittadini, comunità in rete, organizzazioni sociali e culturali, ulteriori enti ed amministrazioni locali.

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

Compilazione quotidiana del format di registrazione dell'utenza attraverso il sistema di monitoraggio svolto in collaborazione con l'URP Regionale, per il quale i giovani volontari saranno appositamente formati;

Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile con ANCI Toscana;

Partecipazione agli incontri ed eventi formativi e di aggiornamento sulle attività dei punti Botteghe della Salute promossi da ANCI Toscana e dalle amministrazioni, anche in aggiunta al programma di formazione previsto dal presente progetto.

### 3. Caratteristiche Organizzative

#### 3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
Uffici Assistente Sociale di Asciano	Asciano	Via dei Molini 5	2
Ufficio Assistente Sociale di Buonconvento	Buonconvento	Strada di Percenna 16	2
SDS Senese - Direzione	Siena	Via Pian D'Ovile 9	2
SdS Senese - Polo Centro	Siena	Casato di Sotto 23	1
SDS Senese Polo Nord	Siena	Via Tolomei 7	1



SDS Senese Spazio Famiglia	Siena	Via Dei Pispini 162	1

## 3.2 Operatori

### Responsabile Progetto

COGNOME: TALONE NOME: MASSIMO

DATA DI NASCITA: 06/12/1959 CF: TLNMSM59T06I573L

EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 3357844758

#### CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

## Operatori Progetto

COGNOME: CUCINI NOME: MILVA  
DATA DI NASCITA: 02/03/1962 CF: CCNMLV62C42H875L  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0577 292111  
SEDE: SdS Senese - Polo Centro

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

COGNOME: BERTOLI NOME: FEDERICO  
DATA DI NASCITA: 11/07/1968 CF: BRTFRC68L11E625E  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 347 6831799  
SEDE: SDS Senese - Direzione

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

COGNOME: CANNE NOME: ANTONELLA  
DATA DI NASCITA: 25/03/1971 CF: CNNNNL71C65I726K  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0577333167  
SEDE: SDS Senese Polo Nord

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

COGNOME: <u>MONTEREGGI</u>	NOME: <u>IDA</u>
DATA DI NASCITA: <u>07/05/1971</u>	CF: <u>MNTDIA71E47I726B</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>0577 48072</u>
SEDE: <u>SDS Senese Spazio Famiglia</u>	
CORSO FORMAZIONE: Impegno a frequentare entro l' anno: <u>SI</u>	

COGNOME: <u>FRANCINI</u>	NOME: <u>LUCIA</u>
DATA DI NASCITA: <u>14/05/1972</u>	CF: <u>FRNL CU72E54I726O</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>347/5320458</u>
SEDE: <u>Uffici Assistente Sociale di Asciano</u>	
CORSO FORMAZIONE: Impegno a frequentare entro l' anno: <u>SI</u>	

COGNOME: <u>CELESTI</u>	NOME: <u>LETIZIA</u>
DATA DI NASCITA: <u>12/06/1968</u>	CF: <u>CLSLTZ68H52I726O</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>340 6616019</u>
SEDE: <u>Ufficio Assistente Sociale di Buonconvento</u>	
CORSO FORMAZIONE: Impegno a frequentare entro l' anno: <u>SI</u>	

### 3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

Pubblicazione del progetto sul SITO WEB di Anci Toscana e su quello dei Comuni sedi di attuazione;

Animazione delle pagine FACEBOOK E TWITTER di Servizio Civile ANCI Toscana, gestite direttamente dalla struttura di comunicazione interna all'Associazione;

Invio di NEWSLETTER elettroniche agli indirizzari dell'Ufficio Comunicazione di ANCI Toscana relativi alle politiche giovanili;

Attività cartacea: Inserzioni pubblicitarie a pagamento su quotidiani e periodici online;

Presenza su bacheche online, portali e siti informativi territoriali e di settore relativi alle opportunità di lavoro giovanile.

SI

INSERZIONI pubblicitarie a pagamento sui principali QUOTIDIANI REGIONALI a stampa  
Distribuzione sui territori comunali di MATERIALI INFORMATIVI CARTACEI (depliant e locandine) sul progetto, con impianto grafico fornito dall'Ufficio Comunicazione ANCI Toscana, in luoghi mirati quali:

Biblioteche e centri culturali  
Centri sportivi  
Associazioni  
Luoghi di aggregazione e tempo libero  
Centri per l'Impiego  
Distretti/Presidi socio-sanitari

Articoli sulla STAMPA LOCALE, mediante comunicati stampa di ANCI Toscana e dei Comuni coinvolti, e interviste ai referenti istituzionali del progetto concordate dall'Ufficio Stampa di ANCI Toscana.

Spot radiotelevisivi: SI

Saranno impiegati spazi TV e radio locali adeguati alla promozione territoriale del progetto, mediante:

-spot pubblicitari a pagamento

-interviste radiofoniche ai rappresentanti istituzionali locali (sindaci e assessori comunali) e ai rappresentanti istituzionali di ANCI Toscana

Incontri sul territorio: SI

La campagna di promozione avverrà anche attraverso incontri con gli amministratori locali, per verificare insieme sinergie funzionali alla diffusione delle opportunità offerte dal servizio civile regionale.

Altra attività:

SI

Ogni punto Bottega della Salute promuoverà a livello territoriale le opportunità e i contenuti del servizio civile regionale, sia attraverso una presenza costante in rete sia attraverso incontri territoriali con i cittadini, volti a promuovere i servizi e contestualmente il ruolo del servizio civile nella attuazione del progetto.

Un'attività periodica di comunicazione e promozione delle attività di servizio civile in corso di svolgimento sarà svolta sui social network in occasione della formazione e di altri momenti significativi del progetto, con il coinvolgimento diretto e la collaborazione dei volontari allo scopo di incentivare e valorizzare il loro protagonismo.

Per l'attività di promozione permanente sarà utilizzato anche il sito di ANCI Toscana nell'apposita sezione riservata al Servizio Civile Regionale e al Progetto Botteghe della Salute, e la newsletter istituzionale dell'Associazione in cui troveranno spazio a frequenza periodica e regolare notizie relative al progetto e all'attività dei Volontari.

## 3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

### Descrizione Piano:

Il piano predisposto per il monitoraggio delle attività è volto a rilevare l'effettiva corrispondenza fra le attività effettuate dai volontari e gli obiettivi generali e specifici del progetto, e la loro conformità alle azioni previste.

### MODALITÀ DI ATTUAZIONE:

Il monitoraggio avviene attraverso varie modalità e strumenti, fra loro complementari, volte a sviluppare un'analisi quali-quantitativa dell'attività svolta dai volontari e dell'effettivo raggiungimento degli obiettivi progettuali.

#### a.MONITORAGGIO DI NATURA QUALITATIVA

Questo tipo di monitoraggio sarà realizzato attraverso i seguenti strumenti e modalità:

##### 1.Piano di impiego del volontario

All'inizio del servizio, ogni sede di attuazione invia ad ANCI Toscana il "Piano di impiego del volontario", un documento compilato di concerto dagli operatori di progetto e dai volontari, nel quale vengono indicati i servizi specifici erogati dalla sede, gli orari di servizio, eventuali sedi secondarie su cui i volontari possono svolgere la loro attività, in ossequio al carattere itinerante del progetto, ed eventuali caratteristiche o dotazioni infrastrutturali specifiche. Questo documento rappresenta un primo strumento di monitoraggio, che consente ad ANCI Toscana di valutare, ed eventualmente intervenire, qualora emergessero difformità fra l'attività prevista e alcuni aspetti attuativi.

##### 2.Monitoraggio ordinario attraverso il sistema della videoconferenza

Nel corso dell'annualità di servizio civile, lo Staff delle Botteghe della Salute effettuerà collegamenti programmati in videoconferenza, parlando con i volontari e con gli operatori di progetto. Nel corso di tali incontri, saranno valutati sia il funzionamento effettivo del progetto, sia il rispetto delle finalità progettuali, verificando anche il corretto svolgimento degli obblighi previsti per i volontari e per gli operatori di progetto ed eventuali specificità che via via emergono nel corso del servizio. Per ogni sede progettuale si prevedono due incontri programmati in videoconferenza nel corso dell'annualità.

##### 3.Monitoraggio speciale attraverso il sistema della videoconferenza

Per le realtà che evidenziano particolari problematiche, sono previsti ulteriori momenti di approfondimento in videoconferenza, qualora si tratti di problematiche che possono essere affrontate anche non in presenza. In questi casi, si prevede se necessario di poter incontrare in videoconferenza non solo i volontari e gli operatori di progetto, ma eventualmente anche gli amministratori o i responsabili delle realtà associative coinvolti, o eventuali referenti territoriali oltre agli operatori di progetto, ove presenti.

##### 4.Monitoraggio attraverso incontri sul territorio

Nel corso dell'annualità di servizio civile si prevedono, oltre ai collegamenti in videoconferenza, anche momenti di incontro sui territori da parte dello Staff Botteghe della Salute, per valutare eventuali situazioni specifiche. Questo tipo di monitoraggio sarà particolarmente approfondito nei confronti delle nuove realtà istituzionali od associative che entrano a far parte delle rete delle Botteghe della Salute, in modo da accompagnare con particolare accuratezza l'avvio del progetto e delle attività dei volontari in quei territori nei quali il progetto non ha ancora sviluppato appieno le proprie potenzialità, e garantirne il miglior avvio possibile.

#### b.MONITORAGGIO DI NATURA ANALITICO-QUANTITATIVA:

Questa tipologia di monitoraggio, volta a valutare il flusso di utenti e la natura dei servizi offerti presso ogni singolo punto Bottega, viene svolta con il ricorso a due strumenti operativi.

##### 1.1 Totem PuntoSi

Il progetto prevede quale infrastruttura fondamentale lo strumento del Totem Punto Si, già installato in 30 delle sedi di attuazione previste dal presente progetto.

La rete dei Totem PuntoSi, destinata ad essere ampliata presso le sedi Botteghe della Salute, costituisce un elemento fondamentale nel monitoraggio del funzionamento di ogni singolo Sportello Bottega, in grado di offrire una rilevazione puntuale sulla tipologia di servizi socio-sanitari previsti dalle attività progettuali, che rappresentano una delle linee direttrici fondamentali del progetto.

E' possibile valutare l'effettiva capacità di ogni singolo punto Bottega della Salute di erogare questa tipo di servizi, attraverso l'analisi di un report prodotto a scadenza regolare dallo Staff Botteghe della Salute in collaborazione con Regione Toscana, nel quale si evidenzia il numero di accessi effettuati dai volontari.

Qualora si rivelino situazioni particolarmente critiche, saranno presi contatti con i volontari e con gli operatori di progetto al fine di valutare le ragioni di tali criticità.

Prospetti ad hoc relativi agli accessi effettuati tramite i Totem PuntoSi possono inoltre essere prodotti in

qualunque momento, qualora se ne ravvisi la necessità e sia necessario monitorare l'andamento del progetto in particolari circostanze o su particolari territori.

## 2. La rete regionale URP

Laddove vi siano sedi di attuazione che non vedono la presenza dei Totem, e comunque al fine di valutare l'erogazione di servizi di natura non strettamente sanitaria, in virtù della collaborazione fra ANCI Toscana e l'URP Regionale, è possibile valutare il numero di accessi effettuati dai volontari di ogni singola sede di attuazione sul portale regionale degli URP, la tipologia di servizio richiesto dal cittadino, e le caratteristiche degli utenti che si rivolgono agli sportelli Botteghe della Salute. Ciò consente di valutare l'effettiva corrispondenza delle attività svolte presso ogni punto agli obiettivi del progetto, con grande capillarità e in maniera dettagliata

Tale valutazione avviene ordinariamente con cadenza mensile e può essere prodotta in qualunque momento, qualora siano rilevate specifiche esigenze di approfondimento su determinati territori, o sul progetto nel suo complesso.

Grazie alla collaborazione con l'URP Regionale, inoltre, è possibile valutare gli effettivi orari di apertura al pubblico che ogni sede Bottega della Salute effettua, e la corrispondenza fra questi e quanto comunicato ad ANCI Toscana nel corso dei vari momenti di confronto.

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

Saranno preferiti i candidati in possesso di patente di guida B.

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

Tipologie

PRESENTI

Descrizione Risorse tecniche e

In ogni sede, per lo svolgimento delle attività saranno messe a disposizione dai Comuni e dalle realtà associative coinvolte:

dotazioni informatiche necessarie per lo svolgimento del Progetto e per l'erogazione dei servizi da questo previsti e cioè almeno 2 postazioni PC con lettori di Smart card e una stampante di rete;

dotazione di una connessione internet a Banda Larga tale da garantire lo svolgimento delle attività previste dal Progetto e cioè una connessione ADSL ad almeno 4 Mbyte;

fornitura del materiale consumabile necessario allo svolgimento delle attività previste dal progetto;

la necessaria assistenza alle dotazioni informatiche del punto Bottega della Salute garantendone l'operatività.

Infine è prevista, a carico del Progetto, la possibilità di dotare le sedi Botteghe della Salute dei Totem PuntiSì.



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

Importo: 0

#### 3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

## 4. Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

4.1 Competenze Certificate Ente: SI

4.2 Competenze Certificate e Riconosciute dall' ente proponente accreditato o da Enti terzi NO

Descrizione competenza:

Lo svolgimento del servizio civile consente al volontario un più agevole inserimento nel mondo del lavoro. L'esperienza del training on the job consente al volontario di acquisire:

un'effettiva esperienza di conoscenze tecniche maturate durante lo svolgimento di percorsi di formazione;  
capacità di strutturare relazioni sociali complesse acquisite mediante una lunga permanenza in un concreto ambito lavorativo.

Nel corso dello svolgimento del progetto i giovani potranno acquisire competenze in merito ai servizi alla persona, alle prestazioni ed interventi connessi ai diritti di cittadinanza in contesti istituzionali e di servizio al pubblico.

In particolare potranno essere acquisite le seguenti **CONOSCENZE TECNICHE**:

conoscenza dei servizi sociali alla persona, in riferimento alle normative e all'organizzazione delle strutture pubbliche comunali;

conoscenza delle procedure principali relative alla gestione amministrativa dei servizi di una pubblica amministrazione locale (nozioni di diritto amm.vo);

conoscenza delle metodologie di gestione dei flussi informativi di sportelli al pubblico;

conoscenza degli strumenti informatici e digitali di comunicazione di un ente locale verso il cittadino (sito web istituzionale, servizi online, newsletter, etc);

conoscenza di elementi di etica professionale (privacy e segreto professionale).

I volontari inoltre potranno acquisire le seguenti **COMPETENZE RELAZIONALI E CAPACITÀ**:

comunicare in modo adeguato ed efficace in contesti di servizi al pubblico;

garantire il diritto di accesso all'informazione;

fornire consulenza, orientamento e assistenza per attivare prestazioni ed interventi connessi ai diritti di cittadinanza;

veicolare il flusso informativo in entrata negli opportuni canali interni;

gestire la comunicazione con l'utente in caso di disservizio;

assistere gli utenti inesperti nell'accesso ai servizi e nell'uso delle strumentazioni informatiche nel contesto dell'attività di alfabetizzazione informatica;

utilizzare gli strumenti e le strategie di ricerca delle informazioni in rete.

In generale, l'espletamento del servizio favorirà il potenziamento delle competenze individuali in riferimento al lavoro in team, alla comunicazione, alla assunzione di responsabilità, alla condivisione di obiettivi.

#### 4.3 Competenze

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP
UC 1638 - Accoglienza	ADDETTO ALL'ORGANIZZAZIONE E	TRASVERSALE
UC 1639 - gestione dei flussi informativi	ADDETTO ALL'ORGANIZZAZIONE E	TRASVERSALE
UC 351 - Gestione del front office e back office	ADDETTO ALLA COMUNICAZIONE, ALLA	Comunicazione pubblicità pubbliche relazioni
UC 1774 - Mediazione e facilitazione dei servizi on line	ADDETTO ALLA COMUNICAZIONE, ALLA	Comunicazione pubblicità pubbliche relazioni

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

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP

## 5. Formazione Generale dei Giovani

### 5.1 Sede di realizzazione:

Per la parte del programma che prevede la formazione a distanza, la formazione generale sarà realizzata presso le sedi di attuazione del progetto mediante collegamento webinar con i formatori, presenti nella sede centrale di ANCI Toscana.

Per la parte in presenza, le lezioni saranno realizzate presso sedi decentrate, a disposizione di ANCI Toscana e individuate tenendo conto della articolazione territoriale del Progetto, allo scopo di facilitare i volontari nella frequentazione delle lezioni.

Le sedi decentrate metteranno a disposizione aule opportunamente attrezzate per la formazione.

### 5.2 Modalità di attuazione:

La formazione viene realizzata in proprio, avvalendosi dello Staff di formatori Servizio Civile di ANCI Toscana.

Il programma della formazione prevede LEZIONI FRONTALI, erogate nella modalità del collegamento WEBINAR fra formatore e volontari, e LEZIONI D'AULA condotte con METODO LABORATORIALE.

WEBINAR - Parte della formazione generale sarà erogata mediante aule virtuali che utilizzano la piattaforma Webinar a disposizione di ANCI Toscana, strumento didattico appositamente dedicato per la formazione a distanza interattiva, con possibilità di supporto di aule virtuali numerose, condivisione di materiali didattici statici e multimediali, scambio in tempo reale tra docente e discenti, possibilità di registrazione e ri-ascolto delle lezioni.

La modalità webinar sarà utilizzata per i moduli di formazione didattica che prevedono una trasmissione prevalentemente frontale dei contenuti.

LEZIONI LABORATORIALI - Parte della formazione generale sarà attuata tramite giornate-laboratorio realizzate in presenza con gruppi di c.ca 25 volontari, gruppi funzionali ad assicurare la qualità della formazione basata su un approccio interattivo di confronto e condivisione (vedi tecniche e metodologie).

I gruppi-aula saranno organizzati in base alla distribuzione territoriale.

### 5.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La metodologia della formazione generale proposta da Anci Toscana prevede l'uso integrato di tre setting formativi, funzionali al conseguimento e alla gestione di obiettivi generali e specifici:

- 1.FORMAZIONE FORMALE: lezioni frontali con supporti multimediali e/o cartacei;
- 2.FORMAZIONE NON FORMALE: centrata sul contesto relazionale e mirata all'acquisizione dell'intraprendenza dialettica e della disponibilità comunicativa (capacità di ascoltare e farsi ascoltare), sotto il controllo del Responsabile della Formazione di Anci Toscana;
- 3.FORMAZIONE ESPERIENZIALE: laboratori di gruppo basati sulle pre-competenze e pre-conoscenze dei partecipanti, sul confronto interpersonale fra partecipanti e fra partecipanti e formatore.

La formazione esperienziale viene gestita secondo i criteri e i metodi della comunicazione ecologica, finalizzata a creare un contesto comunicativo che garantisce l'espressione delle idee e delle esperienze di ciascun partecipante, favorisce lo sviluppo dell'empatia e delle capacità argomentative, ed è tesa a elaborare un'analisi critica del tema affrontato. Tale metodologia si avvale di precise tecniche di facilitazione della comunicazione e della produzione di riflessioni di gruppo, quali:

brainstorming  
giochi di ruolo e di identità  
simulazioni  
giochi di presa di posizione e mediazione  
mappe concettuali  
navigazione esplorativa in rete  
attività di valutazione e autovalutazione del percorso formativo.

La suddetta metodologia laboratoriale-esperienziale si integra opportunamente con momenti di formazione frontale, allo scopo di FORNIRE ELEMENTI INFORMATIVI E CONOSCITIVI PER ELABORARE IL PROPRIO PENSIERO CRITICO. Nel loro insieme, i tre setting formale, non formale ed esperienziale hanno lo scopo di attivare le risorse produttive del gruppo, nel rispetto delle diversità. Si tratta pertanto di un approccio formativo che si offre, nelle prime settimane di avvio dell'attività dei volontari, come 'metafora' e anticipazione dell'esperienza del servizio civile in senso lato.

Gli strumenti didattici usati sono:

lavagna a fogli mobili  
pc , videoproiettore, connessione di rete  
slides  
testi per letture di gruppo  
strumenti multimediali (foto e immagini, video, canzoni, brani di film, etc).

### 5.4 Contenuti della formazione:

La finalità della formazione generale è di fornire al volontario l'opportunità di riflettere sul significato e le valenze del servizio civile, e offrire gli strumenti per costruire un senso più ampio di questa esperienza che si radichi nella sua formazione personale e civile: una 'cassetta degli attrezzi', in termini di concetti acquisiti, stimoli ed elaborazioni, utile ad affrontare in modo più consapevole il servizio civile come esperienza fondamentale di cittadinanza attiva e responsabile. In questa prospettiva, il percorso formativo di Anci Toscana si propone di:

far conoscere ai giovani volontari il servizio civile nel suo contesto normativo nazionale e regionale, nella sua storia e nella sua evoluzione, significativa dal punto di vista dei PERCORSI DEI DIRITTI CIVILI;

connettere il servizio civile, a partire dalla propria origine, ai valori di partecipazione, solidarietà, coesione sociale, definendosi come una delle forme della cittadinanza democratica;

proporre una riflessione sulle interazioni tra soggetto e comunità, tra uno e molti, in termini di rapporto con le istituzioni, con il sistema della legalità, con le diversità, attraverso una elaborazione critica su alcune tematiche 'calde' dell'attualità civica e sociale dal punto di vista sociologico, psicologico, antropologico, etico;

offrire una contestualizzazione generale sulle modalità della partecipazione attiva dei giovani, con riguardo anche alle nuove forme di partecipazione in rete, e alle opportunità di protagonismo giovanile nei contesti delle comunità locali.

Altri obiettivi perseguiti indirettamente sono:

il miglioramento dei servizi erogati, attraverso un maggior coinvolgimento ed una maggior consapevolezza da parte dei volontari del contesto culturale in cui si inserisce il loro operato (avere chiara la risposta alla domanda: Perché siamo qui?);

far sì che, attraverso la formazione intesa come scambio circolare tra gruppo di giovani e formatori, l'esperienza di servizio civile diventi occasione di confronto e di crescita anche per gli enti (i Comuni interessati dai progetti), attraverso il loro coinvolgimento in parte delle attività della formazione generale.

## PROGRAMMA

I Modulo - 4 ore

### IL SISTEMA DEL SERVIZIO CIVILE

Argomenti trattati:

Il servizio civile nazionale e regionale. I finanziamenti europei al servizio civile regionale: cosa cambia;

Gli enti locali e i Comuni nel sistema del servizio civile;

ANCI Toscana e il lavoro per progetti;

Gli interlocutori istituzionali dei volontari in servizio: Regione, Ente, sede di progetto

Il regolamento regionale per la gestione dei volontari.

II Modulo - 5 ore

### IL SERVIZIO CIVILE IERI E OGGI

Argomenti trattati:

Il cittadino di fronte alla legge. La disobbedienza civile;

Un alto movente alla disobbedienza civile: l'obiezione di coscienza;

Il dovere di difendere la Patria, l'obiezione di coscienza alle armi e la storia del servizio civile in Italia;

La sospensione della leva obbligatoria e la nascita del servizio civile volontario nazionale e regionale. Dal concetto di Patria a quello di Comunità e coesione sociale;

Il servizio civile nell'avvio dell'esperienza e nella percezione dei partecipanti.

III Modulo – 5 ore

### CITTADINI CONSAPEVOLI: COSTITUZIONE E DIRITTI

Argomenti trattati:

Convivenza civile e bene comune: cultura dei diritti e dei doveri;

Attualità della Costituzione. I principi che regolano il corpo sociale; la declinazione dei principi nella realtà quotidiana;

Leggi e diversità: diritti uguali o diversi? Il principio delle pari opportunità;

Leggi che cambiano: il cittadino attivo, le istituzioni e la legalità democratica

IV Modulo – 3 ore

### SOCIETÀ CHE CAMBIANO: LE NUOVE POVERTÀ

Argomenti trattati:

Parole da non confondere: povertà, marginalità, esclusione;

Gli indici di "benessere" e "malessere";

La forbice delle disuguaglianze;

Cultura come benessere: l'importanza delle competenze;

La povertà come fenomeno multidimensionale. Il REI, Reddito di Cittadinanza.

V Modulo - 3 ore

CITTADINI ATTIVI IN RETE

Argomenti trattati:

Cittadini 4.0. La partecipazione e i nuovi strumenti;

Cittadinanza digitale: competenze per comunicare e non solo;

Le opportunità della rete: partecipare al cambiamento;

Sharing Economy: condividere ciascuno per il vantaggio di molti;

Dalla rete al territorio: leggere i bisogni, individuare le risorse

VI Modulo - 2 ore

IL PROGETTO GIOVANISI'

Argomenti trattati:

Le misure del progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani;

Le opportunità e le esperienze di imprenditoria giovanile;

Le opportunità e le esperienze di partecipazione giovanile

VII Modulo – 8 ore

MY WORK – PERCORSI PER IL LAVORO

Argomenti trattati:

Attivarsi per il proprio futuro: dal servizio civile al lavoro. La mappa delle proprie competenze;

Dove voglio andare? Competenze, attitudini, aspirazioni;

Il mercato del lavoro emerso e sommerso;

Esplorare il territorio, individuare i bisogni;

Creare lavoro, mettersi in rete. I networking;

Imprenditoria, autoimprenditoria ed economia civile. Simulazione di un progetto per il proprio territorio.

## 6. Formazione Specifica dei Giovani

### 6.1 Sede di realizzazione:

Le sedi della formazione specifica saranno variamente organizzate in base alle modalità di attuazione (vedasi punto successivo).

Per la formazione plenaria in presenza:

Istituto dei Salesiani a Firenze, aule in locazione ad ANCI Toscana.

Per la formazione a distanza via webinar:

sede centrale ANCI Toscana in collegamento con le sedi di attuazione.

Per la formazione in presenza presso le sedi:

sedi di attuazione medesime.

Per la formazione d'aula territoriale:

sedi a disposizione di ANCI Toscana presso i comuni della rete Botteghe Salute.

### 6.2 Modalità di attuazione:

La formazione è effettuata attraverso lezioni frontali mediante il collegamento con il metodo Webinar ed in parte attraverso la collaborazione degli Operatori di Progetto e dei referenti comunali per ciò che riguarda il funzionamento della macchina amministrativa.

La formazione specifica del progetto Botteghe Salute viene organizzata centralmente per l'intero programma da ANCI Toscana, allo scopo di garantire una preparazione a tutti i volontari omogenea e adeguata allo svolgimento delle attività e dei servizi previsti dal progetto: adeguata dal punto di vista delle conoscenze tecniche e strumentali, ma anche sotto il profilo della consapevolezza delle finalità progettuali e istituzionali.

La formazione specifica viene realizzata in proprio con formatori ANCI Toscana ed esperti che collaborano a vario titolo al progetto di rete Botteghe della Salute.

Data la complessità sia degli argomenti da trattare sia della distribuzione territoriale del progetto, sarà attuata secondo le seguenti modalità:

in presenza, in forma residenziale plenaria, per gli aspetti generali del progetto: contesto istituzionale, finalità e obiettivi, evoluzione del progetto negli anni, gli strumenti principali di lavoro, il ruolo dei volontari;

a distanza presso le sedi di attuazione del progetto, tramite collegamento Webinar dei volontari con i formatori, per le materie tecniche comuni a tutte le sedi;

in presenza in aule territoriali, per quanto riguarda argomenti che necessitano di una formazione d'aula a piccoli gruppi;

in presenza presso le sedi di attuazione, gestita direttamente dagli Operatori locali di progetto, per quanto riguarda gli aspetti operativi specifici di ogni sede.

### 6.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La formazione specifica si avvarrà di tecniche e metodologie connesse alle due modalità prevalenti di erogazione: IN PRESENZA E A DISTANZA.

Per la formazione a distanza, sarà utilizzata la piattaforma Webinar a disposizione di ANCI Toscana, che consente l'allestimento di aule virtuali interattive seppure numerose, con possibilità di condivisione di materiali didattici statici e multimediali, scambio in tempo reale tra docente e discenti, possibilità di registrazione e ri-ascolto delle lezioni. Tale strumento, già collaudato nelle annualità precedenti, consente inoltre in caso di necessità il recupero delle lezioni per gli assenti

La formazione in presenza prevede l'uso integrato di tre metodologie:

1.formazione frontale;

2.formazione esperienziale e pratica: studio di casi di problematiche relative ai servizi e ai bisogni dell'utenza.

Gli strumenti didattici usati saranno:

connessione in rete per la visualizzazione delle risorse online riferite agli argomenti trattati;

materiali didattici audiovisivi;  
dispense cartacee e digitali.

3.formazione tecnica e strumentale: presso le proprie sedi di servizio i volontari saranno introdotti alla conoscenza del Comune partecipante al progetto di rete nei suoi aspetti organizzativi e di funzionamento, con particolare attenzione all'area di intervento del progetto.

#### 6.4 Contenuti della formazione:

I contenuti della formazione specifica del progetto Botteghe Salute possono essere distinti in:

valoriali: le finalità del progetto, chi lo sostiene e perché;  
teorici: riferimenti alla normativa, al Sistema dei Servizi, ai principi di prossimità, pari opportunità, etc;  
tecnici: i servizi da erogare e come operare per fornirli;  
relativi alla comunicazione e relazione con gli utenti dei servizi.

#### PROGRAMMA

##### I SESSIONE RESIDENZIALE PLENARIA: (8 ORE)

Presentazione del progetto: il contesto normativo e istituzionale;

Introduzione ai servizi;

Testimonianze di giovani che hanno concluso l'esperienza;

Dallo sportello al territorio. L'esempio della rete Alzheimer;

La promozione e la comunicazione del progetto

##### II SESSIONE RESIDENZIALE PLENARIA: (8 ORE)

Toscana Digitale. Il portale Open Toscana e le diverse articolazioni;

Gli sportelli al cittadino e la comunicazione. Simulazioni di casi.

#### MODULI WEBINAR

TSE e Fascicolo Sanitario Elettronico;

SPID;

Altri servizi online (pagamento bollo, tasse locali, etc);

Il portale URP Regione Toscana;

Il CRID di Regione Toscana;

Il Difensore Civico Regionale;

L'organizzazione dei servizi sociosanitari;

Privacy e modulistica;

La gestione della comunicazione social del progetto: le pagine istituzionali di ciascuna Bottega Salute.

#### FORMAZIONE TERRITORIALE

La macchina comunale: organizzazione e strumenti operativi;

Sportelli al cittadino e ambiente: la gestione dei rifiuti a livello zonale (modulo formativo realizzato in collaborazione con CISPEL Toscana).





## 7. Altri elementi della formazione

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

(Coordinatore) GIUNTI GIUDITTA (26/09/1975)

Formazione: NO

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

7.2 Ulteriore formazione

## 8 ENTI COPROGETTANTI

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