

Porte Aperte: la segreteria in RSA oltre la scrivania

Proponiamo per la prima volta un progetto che prevede la partecipazione di un/una giovane all'interno del nostro ufficio amministrazione. "Porte Aperte" è la filosofia valoriale della gestione amministrativa della Cooperativa Sociale Stella Montis. Il reparto amministrazione non solo svolge attività di gestione di tutti i servizi (contabilità, segreteria amministrativa, formazione, etc.), ma è anche luogo di riferimento per i residenti che trovano all'interno dell'ufficio persone che aiutino loro non solo a gestire piccole difficoltà quotidiane, ma a creare con il personale dell'ufficio piccole routine di benessere e momenti di valore: L. condivide il suo chinotto settimanalmente con C. dell'ufficio, S. chiede aiuto per mandare mail personali, C. una volta al mese viene accompagnata al mercato, F. si fa ricaricare la batteria del telefono due volte a settimana, E. fa i compiti in ufficio prima di bere il caffè.

Crediamo che questo tipo di approccio meno centrato sul compito ma più aperto alla diversificazione del lavoro e incardinato sulle relazioni sviluppi un senso di appartenenza all'organizzazione e un atteggiamento positivo nei confronti del lavoro.

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO E IL RUOLO DEL PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE

La Cooperativa Sociale Stella Montis nasce come cooperativa "scarl" nel 1983 e successivamente trasformata in cooperativa sociale dal 1997.

La Cooperativa Sociale Stella Montis è stata inizialmente fondata per volere del Comune di Fondo, per la gestione di un vecchio albergo acquistato dal Comune nel 1983 e trasformato in Casa Albergo per anziani per dare risposta ai bisogni della terza età, si partì con un servizio mensa con intrattenimento pomeridiano, per poi passare alla residenzialità gestita all'inizio con poche risorse economiche e molto volontariato. La piccola struttura è stata gestita fino al 1998 ed era arrivata ad accogliere fino a 25 ospiti. Oggi la cooperativa dispone di una struttura complessa di proprietà del Comune di Borgo d'Anaunia, situata nel centro storico del paese, ricavata dalla ristrutturazione di più edifici adiacenti e collegati tra di loro. La nuova struttura è autorizzata e accreditata per 60 posti letto e offre servizi residenziali, sociosanitari e socioassistenziali. Dal 2019 sono stati autorizzati anche 4 posti per servizio di presa in carico diurna e continuativa, è un servizio che costituisce un fondamentale presidio sociosanitario a sostegno del mantenimento delle persone parzialmente non autosufficienti al proprio domicilio. La Cooperativa gestisce anche un immobile composto da 6 unità abitative da dare in locazione a canone sostenibile/moderato a persone con difficoltà economico/sociali, anche in collaborazione con i servizi sociali della Comunità di Valle.

Quale cooperativa sociale di tipo A, essa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la produzione di interventi e servizi sociali, prestazioni sociosanitarie e alloggio sociale.

La cooperativa nell'immobile di Via S. Lucia n.11 di proprietà del Comune di Borgo d'Anaunia gestisce:

- Il servizio RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) con 60 posti letto, di cui:
 - 57 posti letto accreditati per servizio sociosanitario RSA per anziani (di cui 52 convenzionati)
 - 3 posti letto accreditati per servizio socioassistenziale residenziale di Casa Soggiorno
- 4 posti accreditati per servizio di presa in carico diurna continuativa (di cui 1 convenzionato)
- Servizio di somministrazione pasti a utenti esterni

La cooperativa nell'immobile in Via Lampi n.18 di proprietà della Cooperativa stessa gestisce:

- 6 appartamenti, concessi in locazione con contratti a canone moderato a persone segnalate dal servizio sociale della Comunità di Valle.

I servizi illustrati rappresentano la parte principale delle attività previste statutariamente, ma si ha l'obiettivo di ampliare nel tempo le possibilità di azione della cooperativa, considerando infatti che lo Statuto prevede che la cooperativa sociale si possa occupare anche della gestione di molte altre attività di carattere sociosanitario e socioassistenziale.

Le attività ed i servizi promossi rispondono più in generale alla mission che la Cooperativa si è data e che rappresenta il suo carattere identitario. La Cooperativa è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, soci e non soci, con particolare riferimento ai soggetti socialmente svantaggiati, mediante l'utilizzo razionale delle risorse umane e materiali a disposizione. Essa opera ispirandosi ai principi di solidarietà e mutualità, e si propone la gestione in forma di impresa dei servizi sociosanitari, culturali ed educativi. Si occupa principalmente di anziani in condizioni di bisogni sociosanitario e socioassistenziali. In sintesi, è possibile affermare che la mission della cooperativa sociale ponga al centro dell'azione parole chiave come: integrazione e giustizia sociale, occupazione e tutela dei lavoratori, partecipazione civile della comunità, governance multi-stakeholder e conoscenza e condivisione.

Negli anni abbiamo già ospitato tirocinanti provenienti dall'alternanza scuola lavoro, dalle valutazioni effettuate con loro e con i loro referenti, l'esperienza si è rivelata un prezioso campo per acquisire competenze professionali e capacità relazionali.

Da qui nasce il pensiero di proporre una proposta progettuale di Servizio Civile, considerando di coinvolgere il/la giovane in attività di segreteria, per un intero anno, (la durata del progetto è stata infatti scelta di 12 mesi), elemento che, a differenza dei molti tirocini che abbiamo ospitato nel corso degli anni e che in media hanno una durata di 1 o 2 mesi, consente davvero di lavorare su un inserimento consistente e significativo del/della giovane nelle attività, ipotizzando per lui/lei un crescente grado di autonomia al fine di offrire una reale occasione di crescita professionale e umana e così da proporre un'esperienza completa.

OBIETTIVI E FINALITÀ DEL PROGETTO

Il progetto Servizio Civile Universale Provinciale SCUP ha una duplice finalità: da un lato aumentare le competenze e le capacità dei giovani aderenti, dall'altro aumentare le occasioni di relazione e interazione degli attori coinvolti nel progetto (utenti con disabilità e vulnerabilità, volontari liberi cittadini a supporto delle attività e delle relazioni con l'utenza, enti formativi, ecc). La socializzazione rende possibile la creazione di contatti, vicinanza, attribuzioni positive che evitano i danni della stigmatizzazione e degli stereotipi negativi della diversità.

Gli anziani e le residenze sanitarie assistenziali (RSA) sono facilmente oggetto di pregiudizio e comunque si configurano nell'immaginario comune come posti di disagio, spesso è la sola esperienza diretta a modificare le aspettative di chi non frequenta abitualmente questi luoghi. Date anche queste premesse, nasce il desiderio della Cooperativa Stella Montis di introdurre all'interno della propria organizzazione un progetto del Servizio Civile Universale Provinciale anche nell'ambito di segreteria e amministrazione in quanto anche in questo frangente è possibile per il/la giovane sperimentare la relazione con la persona anziana, e il suo vissuto e contesto familiare e avere la possibilità di maturare delle esperienze e avere dei feedback importanti per la propria crescita personale.

Il progetto "Porte Aperte: la segreteria in RSA oltre la scrivania" prevede l'inserimento di un/una giovane per dodici mesi, che andrà ad affiancare gli impiegati degli uffici amministrativi nelle attività di gestione quotidiana dell'ufficio segreteria e amministrazione. L'apprendimento da parte del/della giovane delle mansioni amministrative sarà realizzato in buona parte attraverso l'affiancamento e spiegazioni dirette e frontali, necessarie per la trasmissione di informazioni di carattere teorico e per acquisire una serie di conoscenze di base, ma anche mediante l'apprendimento pratico con lo svolgimento di compiti sempre

in affiancamento con gli impiegati dell'amministrazione e di concrete esperienze necessarie per mettersi alla prova e verificare, integrare, rielaborare quanto appreso. Sarà data al/alla giovane l'opportunità di imparare mediante la rielaborazione, la discussione, il confronto, lo scambio e l'apprendimento da chi ogni giorno opera sul campo.

La partecipazione attiva a questo progetto potrà quindi costituire per il/la giovane in servizio civile sia un'esperienza significativa dal punto di vista della formazione, acquisendo competenze professionali (capacità di relazione, organizzativa e di lavoro in team) spendibili nell'area del terzo settore, sia un percorso di crescita individuale con auspicabile rafforzamento della coscienza etica, sociale e personale. Nello specifico dal punto di vista dell'apprendimento e dell'acquisizione di competenze utili anche al futuro inserimento nel mondo del lavoro, il progetto si propone di:

- accrescere, grazie alla relazione con l'altro, l'autostima in modo da percepire il senso del proprio valore, della propria capacità di agire e delle proprie competenze;
- trasmettere il ruolo del lavoro d'equipe all'interno di un ambiente di lavoro dove diverse figure professionali, e non, lavorando in gruppo prestano il loro servizio per il raggiungimento dello stesso fine;
- maturare e rafforzare il senso civico e di responsabilità verso la comunità e l'altro, evidenziando i rapporti di interdipendenza che caratterizzano la vita nella nostra società, sia a livello interiore sia nelle relazioni;
- rafforzare la solidarietà e la cooperazione intergenerazionale in un contesto fortemente orientato alla relazione;
- permettere di apprendere sul campo le dinamiche di una organizzazione complessa come un'organizzazione di RSA e i modi e i luoghi in cui i diversi professionisti interagiscono per il benessere degli anziani e delle persone fragili;
- istruire in materia di programmazione e gestione, dalla fase iniziale di pianificazione delle attività alla conduzione delle stesse.

Spazi di contaminazione e di condivisione tra soggetti con provenienze anagrafiche, generazionali, culturali, diverse, creano le premesse perché cresca nel/nella giovane l'amore per sé stesso/a e in contemporanea la disponibilità all'impegno verso il prossimo, caratteristiche che possono contribuire a creare una società migliore.

ATTIVITA' PREVISTE DAL PROGETTO E MODALITA' ORGANIZZATIVE

Sarà data al/alla giovane la possibilità iniziale di prendere confidenza con il contesto e la struttura, di osservare le persone e avvicinarsi ai servizi tramite la guida dell'OLP. Passato il primo periodo, il/la giovane sarà coinvolto/a nella conoscenza delle attività dell'amministrazione e quindi all'interno della Cooperativa, il/la giovane potrà sperimentarsi su diversi aspetti.

Gli uffici amministrativi della cooperativa sono collocati al piano terra a diretto contatto con gli ospiti e i loro famigliari nonché del personale di assistenza, questo permetterà al/alla giovane di mettersi in relazione con un gruppo di persone eterogeneo composto da diverse professionalità quali gli impiegati amministrativi, la direzione, il coordinatore dei servizi nonché anche se in misura minore altre figure professionali che ruotano all'interno della struttura con i quali gli uffici amministrativi sono in continuo contatto quali ad esempio l'educatore professionale, le fisioterapiste, gli infermieri e il personale di assistenza.

Il/La giovane avrà inoltre la possibilità di interagire con gli ospiti della RSA ed i loro famigliari accogliendo le loro richieste e provando a indirizzarli al giusto interlocutore.

Il/La giovane affiancherà gli addetti all'amministrazione imparando un ruolo importante e fondamentale all'interno della cooperativa.

Il/La giovane avrà la possibilità di interagire con enti esterni alla cooperativa per la consegna o il ritiro di documenti o materiali vari necessari allo svolgimento dei servizi della cooperativa.

L'ufficio amministrativo rappresenta il centro della comunicazione e gestisce gran parte dei flussi di informazioni e di documenti in entrata ed in uscita, monitora gli accessi alla struttura e sa dare corrette informazioni agli interlocutori, smista le telefonate, gestisce la posta cartacea ed elettronica, si occupa della gestione della documentazione amministrativa.

Il/la giovane in Servizio Civile sarà guidato/a nel cogliere quali siano le competenze per svolgere questi lavori al meglio:

- capacità comunicative e relazionali;
- buona conoscenza dei principali strumenti informatici (utilizzo del PC, e-mail, Internet, programmi specifici per la gestione e archiviazione dei dati)
- capacità organizzative e capacità di gestire in modo efficace più compiti contemporaneamente
- conoscenze in ambito gestionale ed amministrativo di una cooperativa sociale

Il/La giovane del Servizio Civile, per acquisire maggiore sicurezza e serenità, parteciperà a percorsi di formazione impartiti dall'OLP e dai vari formatori della struttura, su diversi temi, come da programma della formazione, in materia di organizzazione dei servizi, di gestione amministrativa dell'ingresso dell'anziano in struttura, della tutela del trattamento dei dati personali e della sicurezza.

Il/La giovane in servizio civile sarà fornito di dispositivi di protezione individuale standard (mascherina chirurgica) o quelli eventualmente richiesti dalla situazione sanitaria.

Di seguito riportiamo uno schema esemplificativo della giornata modello che sarà intrapresa dal/dalla giovane in servizio civile:

L'orario di lavoro sarà mediamente di 30 ore settimanali, organizzato su 5 giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì.

Al/alla giovane sarà richiesta la presenza secondo il seguente orario:

mattina 9.00-12.00

pomeriggio 14.00-17.00

In ogni caso gli orari saranno concordati tenendo presente anche le esigenze del/della giovane.

La pausa pranzo potrà essere effettuata nei locali interni alla struttura ed il pasto consumato nella mensa interna.

Obiettivi e finalità dei giovani coinvolti:

- Permettere la **crescita personale**, soprattutto in ottica di cittadinanza responsabile, in quanto durante il progetto il/la giovane potrà concretamente sperimentare come la persona anziana possa rappresentare una risorsa per la comunità
- Permettere **crescita professionale** attraverso occasioni formative strutturate e non.
- Acquisizione di **competenze trasversali** quali:
 1. **Abilità interpersonali:** il/la giovane, inserendosi e sperimentandosi in un gruppo di lavoro eterogeneo e multidisciplinare avrà la possibilità di aumentare la fiducia in sé stesso, la consapevolezza del proprio valore, delle proprie capacità e delle proprie idee.
 2. **Resistenza allo stress:** il/la giovane si troverà, talvolta, a gestire emozioni quali lo stress e la frustrazione, verrà, quindi, sostenuto e consigliato dai professionisti con i quali avrà la possibilità di interfacciarsi quotidianamente. Il/La giovane, in questo modo, riuscirà ad acquisire competenze e strategie specifiche, tra cui la capacità di reagire positivamente alla pressione lavorativa mantenendo il controllo, senza trasferire su altri le proprie eventuali tensioni.
 3. **Team work:** il/la giovane avrà la possibilità di sperimentarsi in un'equipe multidisciplinare, incrementando le sue abilità di collaborazione e coesione con collaboratori e colleghi.

4. **Flessibilità e adattabilità:** il/la giovane aumenterà le sue capacità adattive rispetto a contesti lavorativi diversificati, aprendosi alle novità e a punti di vista anche diversi dal proprio.
5. **Affidabilità e autonomia:** al/alla giovane, dopo una prima fase di inserimento, verrà richiesto di svolgere i compiti assegnati con una sempre minor necessità di supervisione. In questo senso potrà quindi aumentare le proprie capacità di lavoro autonomo.
6. **Capacità di organizzare e di pianificare:** al/ala giovane verrà richiesto, soprattutto nella seconda metà del percorso, di porsi in maniera propositiva, quindi di sperimentare le proprie capacità progettuali ovvero di identificazione di obiettivi e priorità, tenendo conto delle risorse a disposizione.
7. **Gestione dell'informazione:** il/la giovane verrà a conoscenza di dati sensibili che dovrà quindi imparare gestire e comunicare secondo la normativa della privacy vigente.
8. **Capacità comunicative:** al/alla giovane verrà richiesto di trasmettere e condividere in modo chiaro e sintetico idee ed informazioni con tutti i propri interlocutori, ascoltandoli e confrontandosi con loro efficacemente.
9. **Capacità di analisi:** il/la giovane svilupperà capacità di analisi di contesto e di modulazione rispetto agli attori di riferimento. In questo senso è importante sottolineare come il/la giovane si troverà infatti, molto spesso, a cimentarsi con realtà dove il coinvolgimento emotivo è profondo e necessiterà quindi di un'analisi di contesto adeguata.
10. **Problem solving:** inserendosi in un progetto strutturato e con una molteplicità di figure coinvolte, al/alla giovane verrà richiesto un approccio al lavoro che, identificandone le priorità e le criticità, permetta di individuare le possibili migliori soluzioni ai problemi.

IL PERCORSO FORMATIVO DEL GIOVANE

La formazione generale viene organizzata dall'Ufficio Provinciale del Servizio Civile secondo tempi e modi che verranno definiti. Sarà cura del giovane comunicare all'OLP anticipatamente le giornate di formazione a Trento che saranno puntualmente segnate sul registro. Si segnala fin da subito che il giovane non può prestare servizio presso l'ente nelle giornate di formazione generale. L'assenza del giovane dalla formazione generale sarà calcolata come giorno di permesso/ferie.

La formazione specifica sarà di 48 e sarà divisa in moduli che verranno proposti durante i 12 mesi di servizio e programmati in preparazione all'avvio delle attività previste dal progetto.

La formazione specifica ha come obiettivo generale quello di inserire il/la giovane nel contesto della cooperativa, fornendogli le conoscenze teoriche e pratiche per svolgere la mansione di segreteria.

I moduli previsti sono i seguenti:

Modulo 1

Statuto e mission Società Cooperativa Sociale Stella Montis: servizi agli utenti e modalità di erogazione. Organigramma ed organizzazione della RSA, organizzazione dei servizi e delle figure professionali presenti in struttura e tutela della Privacy nelle RSA. Organizzazione degli uffici amministrativi. Conoscere il mondo della cooperazione sociale, le attività, i servizi e le persone che vi lavorano. Formatore: Direttrice e responsabile amministrativo (4 ore).

Modulo 2

Formazione in materia di tutela e sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/08, in particolare sui rischi connessi all'utilizzo del Videoterminale e alla mansione specifica nell'ambito del progetto. Formazione Generale Sicurezza (4 ore) + Formazione Specifica Sicurezza Rischio Basso (4 ore) Formatore: RSPP (4 ore) + Formatore Sicurezza (8 ore)

Modulo 3

Il ruolo dell'addetto alla segreteria.

Conoscenza delle principali funzioni dell'addetto alla segreteria, raccolta e gestione delle informazioni e delle richieste degli ospiti, gestione delle comunicazioni interne ed esterne, archiviazione dei documenti, raccolta e gestione delle richieste dei colleghi, il lavoro in gruppo e i rapporti con i diversi servizi della cooperativa.

Formatore: Responsabile amministrativo e impiegati dell'ufficio amministrazione (12 ore)

Modulo 4

Gestione e filtro delle comunicazioni scritte o telefoniche, gestione del centralino telefonico e passaggio delle chiamate in arrivo dall'esterno ai vari uffici e servizi, invio / ricezione / smistamento e-mail.

Stampa, fotocopiatura e scannerizzazione di documenti.

Gestione documentazione amministrativa, registrazione dati e compilazione documentazione specifica (Ospiti e/o personale).

Formatore: Responsabile amministrativo e impiegati dell'ufficio amministrazione (12 ore)

Modulo 5

Conoscenza e utilizzo dei diversi sistemi informatici in uso nella cooperativa.

Formatore: Responsabile amministrativo e impiegati dell'ufficio amministrazione (4 ore)

Modulo 6

La relazione con l'anziano e con la sua famiglia

La relazione con l'anziano e le sue fragilità

Approccio alla persona che convive con la demenza

Formatore: Coordinatore dei Servizi e Educatore (4 ore)

Le modalità adottate per favorire l'apprendimento saranno principalmente quella del colloquio e dell'affiancamento individuale con supporto di materiale didattico e schede tecniche. Questo materiale verrà poi lasciato al giovane come bagaglio formativo personale.

DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE DEL/DELLA GIOVANE E LA SELEZIONE

Per la realizzazione del progetto si pensa di coinvolgere un/una giovane in possesso di buone capacità relazionali o comunque disponibile ad acquisirle.

Sarà considerato un valore aggiunto un percorso di studi o l'aver maturato precedenti esperienze, anche non formali, in ambito di segreteria.

La valutazione attitudinale del giovane avverrà attraverso la realizzazione di un colloquio attitudinale/motivazionale a cura di un gruppo di lavoro specifico (in cui saranno presenti l'OLP - referente progettuale, la direttrice, il responsabile amministrativo). Nel rispetto delle pari opportunità per tutti, non vi sono preferenze di carattere etnico, di genere, religione o appartenenza politica o di qualunque altro tipo.

La selezione degli aspiranti giovani si basa su una scala di valutazione espressa in centesimi dove ad ogni singolo candidato può essere attribuito un punteggio massimo di cento punti.

Il colloquio prevedrà un confronto e un approfondimento su alcuni temi specifici quali:

Conoscenza del progetto	10 punti
Motivazioni personali	20 punti
Attitudine al lavoro di gruppo	15 punti
Interesse per l'ambito gestionale e amministrativo	15 punti

Interesse per il mondo della cooperazione sociale	5 punti
Conoscenza di canali di comunicazione (social)	10 punti
Esperienze professionali e/o di volontariato	10 punti
Eventuali competenze specifiche (informatiche)	15 punti
Totale	100 punti

CARATTERISTICHE PROFESSIONALI E IL RUOLO DELL'OLP E DELLE ALTRE FIGURE CHE AFFIANCHERANNO IL/LA GIOVANE

L'OLP sarà il punto di riferimento quotidiano, il quale trasmetterà le sue competenze ed esperienze; per il progetto "Porte Aperte: la segreteria in RSA oltre la scrivania" la persona che ricoprirà il ruolo di OLP sarà Elisa Graiff che è un OLP già formato, che garantirà un accompagnamento continuativo e stabile del giovane durante tutta la durata del progetto.

Nello specifico l'OLP si occuperà di:

- Approfondire finalità e obiettivi del progetto "Porte Aperte: la segreteria in RSA oltre la scrivania" in cui il giovane è inserito;
- Accompagnare negli aspetti pratici della quotidianità attraverso una programmazione dell'intervento educativo e di tutoraggio;
- Aiuto nella quotidiana relazione con gli attori coinvolti nel progetto;
- Monitoraggio mensile sul percorso del giovane;
- Rilevazione di eventuali esigenze e difficoltà
- Redazione della relazione di valutazione del progetto e valutazione del percorso svolto dal/la giovane

Altre figure che affiancheranno il/la giovane durante lo svolgimento del progetto

NOMINATIVO	RUOLO
<u>Direttrice e responsabile del Servizio Educativo</u> <i>Elisa Rita Gelsomino</i>	Offre al/alla giovane supporto in riferimento alla relazione con residenti e famigliari, altro personale della cooperativa. Sostiene il giovane con colloqui individuali o di gruppo, durante lo svolgimento del servizio in qualità di responsabile del personale.
<u>Impiegati amministrativi</u> <i>Cristina Ianes</i> <i>Valentina Lorenzetti</i>	Seguono insieme all'OLP il/la giovane nelle attività quotidiane e nelle mansioni di segreteria e amministrative affiancandolo/la a seconda dei compiti assegnati
<u>Psicologo</u> <i>Marco Cova</i>	Segue gli aspetti legati alla rielaborazione dell'esperienza e alla supervisione del percorso personale e professionale, colloqui individuali in caso di bisogno

NOMINATIVO	RUOLO
<u>Coordinatrice dei Servizi</u> <u>Veronica Chini</u>	Offre al/alla giovane un confronto rispetto al coordinamento dei servizi e delle attività, e gestisce le relazioni tra il/la giovane agli altri servizi della cooperativa

LA DECLINAZIONE DELLE CONOSCENZE E DELLE CAPACITÀ ACQUISIBILI, ANCHE FINALIZZATE AL RICONOSCIMENTO DELLE COMPETENZE

Partendo dalle attività che saranno proposte al/alla giovane, abbiamo effettuato con il supporto della dott.ssa Marini Chiara una ricerca mirata all'interno dei repertori regionali presenti in Italia, al fine di identificare quei profili professionali che maggiormente si avvicinano alle attività proprie del presente progetto. All'interno dei profili professionali selezionati sono presenti quelle competenze che il/la giovane potrà portare a validazione ed eventualmente a certificazione.

In particolare, i nostri obiettivi in termini di competenze fanno riferimento al profilo professionale di "Addetto qualificato alla segreteria" descritto all'interno del Repertorio Regionale delle Figure Professionali della regione Umbria.

Le competenze che i giovani potranno certificare sono:

CONOSCENZE:

- Modelli teorici di comunicazione (tecniche di comunicazione telefonica e verbale)
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di interlocutore
- Competenza linguistica al livello B1, per la lingua inglese o altra lingua straniera

ABILITÀ:

- Comunicare in presenza ed al telefono, adottando stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia
- Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi (in presenza ed a telefono), a seconda delle loro caratteristiche
- Ascoltare e decodificare il contenuto della comunicazione e, se necessario, prendere nota dei messaggi chiedendo riscontro al fine di verificarne la corretta comprensione
- Accogliere clienti/fornitori in presenza o al telefono quindi indirizzarli ai referenti del caso e, se necessario, filtrare i contatti inopportuni
- Saper fornire chiare informazioni e precise. Gestire lamentele e situazioni critiche
- Comunicare in una lingua straniera con le diverse tipologie di clienti
- Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, al livello B1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue

MODALITÀ ORGANIZZATIVE

Il progetto si svolgerà in 4 fasi principali:

- FASE 1: ACCOGLIENZA, INSERIMENTO E OSSERVAZIONE

Le prime settimane saranno caratterizzate dall'inserimento del giovane all'interno del progetto tramite l'osservazione e l'apprendimento delle attività, quindi dell'organizzazione, degli spazi e dei diversi attori coinvolti. Questa fase sarà supportata dalla formazione generale e da parte della formazione specifica

- FASE 2: ATTIVITÀ

La seconda fase prevede il coinvolgimento attivo del giovane nella attività. Nella seconda parte di questa fase, il giovane attraverso un atteggiamento propositivo cercherà di esercitare, sotto la supervisione dell'OLP, le capacità acquisite.

- FASE 3: MONITORAGGIO

Parallelamente all'attività, verranno attivate specifiche attività di monitoraggio, per la verifica dell'andamento del progetto, quindi eventuali modifiche migliorative.

- FASE 4: VERIFICA DEI RISULTATI E CONCLUSIONE PROGETTO

Verifica dell'andamento delle attività svolte

FASE	TEMPI	ATTIVITÀ
FASE 1: Accoglienza, inserimento e osservazione	Prime settimane	<ul style="list-style-type: none"> - Accoglienza giovani - Presentazione progetto "Porte Aperte: la segreteria in RSA oltre la scrivania" - Consegna materiale informativo specifico del progetto - Formazione generale - Formazione specifica (moduli 1,2,3) - Consegna materiale specifico ed informativo
FASE 2: Attività	Quarta settimana - dodicesimo mese	<ul style="list-style-type: none"> - Affiancamento e collaborazione con gli impiegati amministrativi - Partecipazione alle riunioni dell'ufficio amministrativo - Formazione specifica (moduli 4,5,6)
FASE 3: Monitoraggio del percorso	Seconda settimana - dodicesimo mese	<ul style="list-style-type: none"> - Verifica dell'andamento del progetto, - Rilevazione criticità del progetto, e suggerimenti migliorativi
FASE 4: Verifica dei risultati e conclusione progetto	Dodicesimo mese	<ul style="list-style-type: none"> - Verifica dei risultati ottenuti del giovane - Conclusione progetto

Si adotteranno le modalità di realizzazione del monitoraggio definite nei criteri di gestione SCUP (LP 14 febbraio 2007, n. 5).

L'OLP sarà, salvo impegni, sempre a disposizione del/della giovane per momenti non strutturati di confronto. Verranno inoltre fissati regolarmente dei momenti strutturati settimanali/mensili, previo accordo delle parti. Durante questi incontri si esamineranno la scheda/diario del giovane, i diari settimanali delle attività e la scheda mensile di sintesi sull'andamento del progetto. La valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi formativi enunciativerrà privilegiando la forma dialogica/relazionale tra il giovane volontario e l'OLP di riferimento.

Il monitoraggio e la valutazione risultano essenziali in quanto il confronto tra l'OLP e il giovane permetterà:

- L'individuazione e il miglioramento di alcuni aspetti critici del progetto;
- La crescita personale e professionale del/della giovane;
- La valorizzazione di abilità e competenze, quindi il rinforzo sui progressi;
- L'ottimizzazione dei tempi per il raggiungimento degli obiettivi.

Poiché il/la giovane sarà il/la primo/a ad essere inserito/a nel progetto "Porte Aperte: la segreteria in RSA oltre la scrivania", si intende creare una scheda di valutazione del progetto e delle attività proposte per migliorare l'esperienza del giovane in itinere e dei giovani inseriti in futuro.

RISORSE MESSE A DISPOSIZIONE DALLA COOPERATIVA

Per l'attuazione del progetto saranno messe a disposizione le seguenti risorse tecniche e strumentali:

- Dispositivi di protezione individuale (mascherine chirurgiche)
- postazione pc, centralino telefonico, stampante, scanner, materiale di cancelleria vario;
- materiale informativo, regolamento interno, carta dei servizi, bilancio sociale;
- dispense;
- spazi di utilizzo dell'RSA;
- mezzi di trasporto della cooperativa;
- ausili utili alla realizzazione delle varie attività;
- servizio mensa pranzo/cena;
- alloggio messo a disposizione dalla Cooperativa.

PROMOZIONE DELLO SCUP

La promozione dei progetti SCUP viene garantita attraverso i seguenti canali:

- Sito della cooperativa - www.stellamontisfondo.it
- Social
- Materiale informativo (locandine e volantini)

VALORE AGGIUNTO DEL PROGETTO

Riteniamo che il valore aggiunto del progetto sia costruito intorno a due aspetti:

- la dimensione comunitaria in cui il nostro contesto è inserito.

La cooperativa sociale Stella Montis è una realtà del territorio costituitasi 40 anni fa per volere dello stesso e su base volontaria. La sua stessa posizione strutturale al centro del paese ne ha le caratteristiche di cuore pulsante, che attraverso il rinnovamento e l'innovazione può declinarsi come forza di coesione sociale territoriale.

Il/la giovane avrà la possibilità di rapportarsi sia in presenza che al telefono o per e-mail con alcuni enti con cui la cooperativa interagisce e collabora quali il Comune di Borgo d'Anania, l'APSS, la PAT, altre RSA e APSP, altre cooperative sociali, i volontari AVULSS e altre associazioni del territorio che periodicamente collaborano con la cooperativa.

- l'esperienza di alto valore sociale è arricchita dalla possibilità di fare una crescita personale attraverso l'esperienza di condivisione di uno spazio lontano da casa, con un'altra persona, di gestione della propria autonomia e responsabilità.

L'organizzazione, infatti, mette a disposizione ad uso gratuito un alloggio, adiacente alla RSA, per permettere ai giovani che aderiranno al progetto, di dare valore economico ed esperienziale al progetto. Crediamo che questo possa incrementare tutto il pacchetto di esperienze, dia la possibilità di maturare autonomia e responsabilità, e possa essere un valore aggiunto che migliora e arricchisce l'esperienza, che così composta, può diventare parte integrante di un bagaglio significativo di vita.