



PROGRAMMA

ACCESSO AL BEN-ESSERE 2023

PROGETTO

Punto Unico di Accesso:
equità e inclusione

REPORT 2023/2024

a cura di **Ivana Sinagra**
Esperto del monitoraggio
Ufficio Servizio Civile Universale Asl Roma1

Premessa

L'Ufficio di Servizio Civile della ASL Roma 1, secondo quanto previsto dalla legislazione del Servizio Civile Universale e dai propri progetti, svolge annualmente un monitoraggio dei Progetti di Servizio Civile attivi presso l'Azienda ed i suoi Enti Partner.

Con il Sistema di Valutazione e di Monitoraggio dei Progetti di Servizio Civile Universale è indicata la procedura attraverso la quale gli Enti procedono a verificare in itinere l'andamento del progetto e delle attività svolte dagli operatori volontari ed il raggiungimento degli obiettivi previsti.

Si tratta di un processo utile per l'Ente al fine di tenere controllato l'andamento della propria attività nell'ambito del Servizio Civile.

La valutazione dei progetti, infatti, possiede un duplice significato:

- a. Misurare l'efficacia e l'efficienza delle attività;
- b. Verificare le ricadute sulla crescita umana e professionale dei giovani dopo l'esperienza maturata nel Servizio Civile.

La stessa valutazione dei progetti costituisce un ulteriore elemento di formazione dei volontari, dal momento che estrae i necessari momenti di verifica da un contesto di tipo ispettivo, coinvolgendo le ragazze e i ragazzi nella conduzione condivisa del progetto verso il raggiungimento degli obiettivi.

Questa impostazione partecipativa valorizza il ruolo dei volontari e li coinvolge nei momenti riflessivi del progetto, favorendone la responsabilizzazione.

L'impostazione partecipativa, infine, permette ai responsabili del progetto di implementare gli interventi formativi e gli aggiustamenti derivanti da segnalazioni concrete relative ad esigenze e/o opportunità riscontrate dagli operatori volontari nel corso del lavoro.

Il progetto “Punto Unico di Accesso: equità e inclusione”

Il progetto “Punto Unico di Accesso: equità e inclusione” si inserisce nel Programma “Accesso al Ben-Essere 2023” presentato dall'ASL Roma 1 in co-programmazione con Roma Capitale, quale Ente Capofila. Esso ha voluto rispondere al bisogno delle persone fragili e delle loro famiglie riguardo alla realizzazione di condizioni che migliorino il loro benessere materiale, fisico, sociale, psicologico. Il programma è nato, pertanto, dalla identificazione della situazione negativa vissuta da soggetti fragili (anziani, disabili, “invisibili” etc...) e della loro difficoltà a poter usufruire di servizi adeguati e dedicati che consenta a loro e alle loro famiglie di poter gestire le difficoltà, sanitarie e sociali in maniera più sostenibile, efficace e dignitosa. Tale programma ha previsto diverse azioni dell'Azienda ASL ROMA 1, la quale è impegnata attivamente nel processo di integrazione sociosanitaria con l'obiettivo di organizzare servizi mirati alla persona, con attenzione particolare verso la fragilità e la complessità dei bisogni che presenta, cercando di superare i limiti dettati dalla gestione separata delle risorse economiche e la storica autoreferenzialità delle singole organizzazioni.

Il settore di riferimento del progetto “Punto Unico di Accesso: equità e inclusione” è quello dell'Assistenza – Area adulti e terza età in condizioni di disagio e ha avuto una durata di 12 mesi. I volontari hanno prestato il loro servizio all'interno dei Punti Unici di Accesso del territorio della ASL

Roma 1.

Lo stesso ha assunto come finalità quella di rafforzare, all'interno dei Punti Unici di Accesso dei Distretti coinvolti, la funzione accoglienza del sistema sociosanitario rivolto a coloro i quali vivono una condizione di vulnerabilità, determinata da patologie e/o di disagio socio-economico e relazionale, quanti non riescono ad accedere ai servizi per difficoltà, incapacità e solitudine per garantire l'accesso alla salute intesa come raggiungimento del benessere fisico, mentale e sociale.

Il progetto "Punto Unico di Accesso: equità e inclusione" inoltre, ha inteso contribuire al raggiungimento degli obiettivi n° 3 dell'Agenda ONU: "Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età" e n° 11 "Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili".

Per questo progetto ASL Roma 1 ha previsto un accordo di collaborazione con l'Università LUMSA di Roma, rivolto agli studenti del Corso di Laurea in Scienze del Servizio Sociale e del No Profit che hanno scelto di prestare il loro servizio volontario, il quale si proponeva di riconoscere 6 crediti formativi per attività libere a scelta dello studente e 9 crediti formativi in attività di tirocinio.

Inoltre, è stato previsto un periodo di tutoraggio negli ultimi tre mesi di svolgimento del progetto per un totale di 22 ore suddivise in attività obbligatorie e attività facoltative, che è stato realizzato sia attraverso attività gruppali sia mediante attività individuali.

Il progetto ha, altresì, previsto la partecipazione di giovani con minori opportunità, in particolare di "Giovani con difficoltà economiche".

Per la certificazione delle competenze, invece, ASL Roma 1 ha sottoscritto un accordo con l'Università di Bari per la realizzazione di percorsi di messa in trasparenza e identificazione delle soft skills conseguite dai volontari nei progetti di SCU. L'accordo ha previsto, tra l'altro, percorsi formativi, anche in forma collettiva e on line rivolti ai volontari e ai Tutor, sui temi legati alle Competenze Chiave di Cittadinanza.

Modalità di realizzazione del Monitoraggio

L'attività di monitoraggio dei progetti avviene mediante l'utilizzo di schede di monitoraggio e nel corso di focus group.

Le schede di monitoraggio assumono la forma di questionari, che vengono compilati dagli OLP e dai volontari di ogni progetto, alla presenza degli operatori dell'Ufficio di Servizio Civile Universale della ASL Roma 1.

Attraverso i questionari somministrati sono valutate alcune variabili qualitative come l'autovalutazione rispetto al percorso di servizio civile del volontario, la valutazione del percorso di formazione, la valutazione del tutoring, l'individuazione di elementi critici e/o conflittuali e di aspetti significativi

dell'esperienza, il raggiungimento degli obiettivi formativi e personali, il grado di partecipazione agli obiettivi e di condivisione degli obiettivi e finalità dell'organizzazione.

Nello specifico vengono somministrati i seguenti questionari:

- Questionario di rilevazione andamento di servizio civile
- Questionario di valutazione formazione generale e specifica

- Questionario di medio periodo
- Questionario finale

I focus group, invece, sono strumenti finalizzati ad una valutazione collegiale dell'attività con il coinvolgimento di tutti i soggetti interessati. Attraverso di essi, infatti, si rilevano e confrontano pareri sull'andamento delle attività, sui punti di forza, sulle criticità emerse e su eventuali suggerimenti. Tali incontri periodici servono a verificare il grado di coinvolgimento del volontario all'interno dell'organizzazione e del progetto nonché il grado di autonomia raggiunta. In genere, nel corso dei focus group vengono somministrate le schede di monitoraggio di cui sopra.

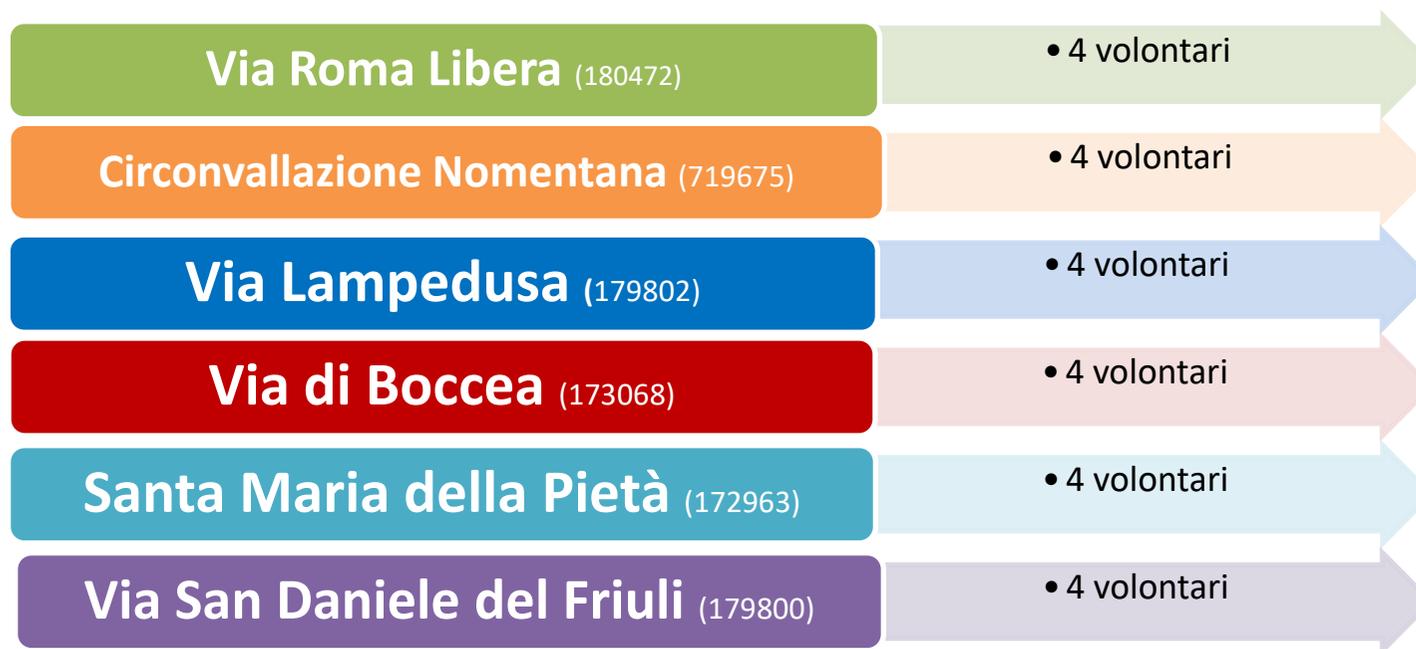
I dati sul monitoraggio di seguito riportati sono:

- Gli obiettivi operativi e le attività svolte
- I dati delle domande presentate
- L'esito dei questionari somministrati ai volontari e agli OLP

PRESENTAZIONE DEI DATI

Il progetto “Punto Unico di Accesso: equità e inclusione” è parte del programma “Accesso al Benessere 2023”
Ha preso avvio il 19 Settembre 2023 e si è concluso il 18 Settembre 2024.

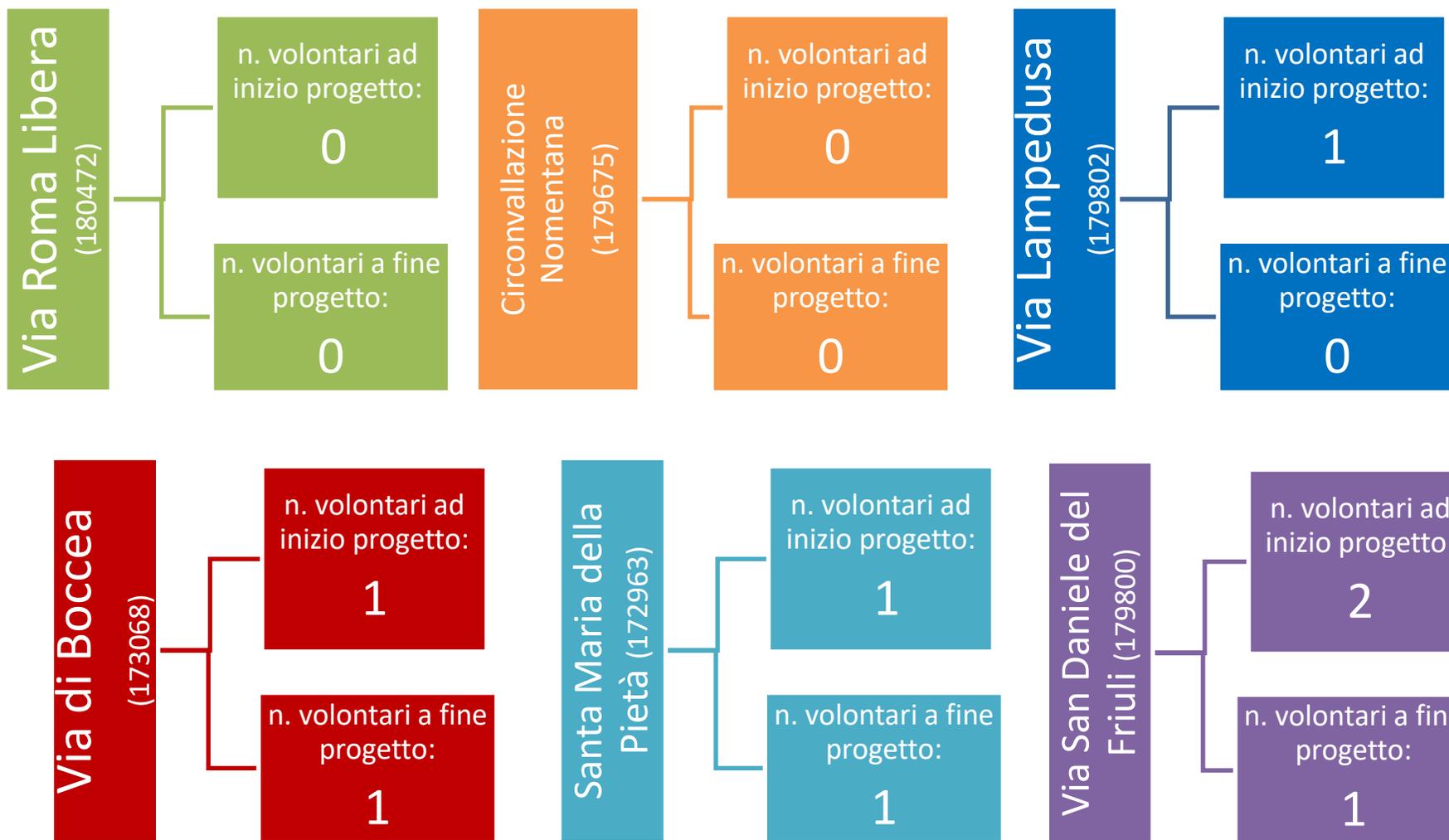
Sedi di progetto e numero di volontari previsti



Numero totale
VOLONTARI
PREVISTI
24

Sedi di servizio,

numero volontari all'avvio e volontari alla fine del progetto



SINTESI DELLE ATTIVITA' REALIZZATE

Nel corso dell'anno di Servizio Civile i volontari hanno realizzato, come da progetto, le seguenti attività:

- Raccolta informazioni sui servizi presenti sul territorio anche attraverso contatti diretti con le organizzazioni
- Partecipazione ai colloqui di accoglienza in affiancamento con gli operatori del servizio
- Orientamento agli utenti sui diritti esigibili in ambito socio sanitario, sui requisiti nonché sulle modalità di accesso ai servizi
- Accompagnamento, anche fisico, dei pazienti presso i servizi di tutela o altre attività sul territorio
- Partecipazione e supporto a iniziative dell'Azienda (PUA Itinerante – ASL in Camper)
- Predisposizione e distribuzione di materiale informativo presso studi medici, farmacie, parrocchie, mercati
- Affiancamento e supporto degli utenti per il disbrigo pratiche e l'utilizzo di servizi dedicati
- Assistenza leggera (supporto nelle pratiche amministrative, accompagnamento ai Servizio di competenza, ritiro ricette mediche...)
- Partecipazione agli incontri di sensibilizzazione ed educazione alla salute
- Monitoraggio telefonico per contrastare isolamento e l'esclusione della persona fragile

SINTESI DEI DATI DELLE DOMANDE PRESENTATE

SEDE	VIA ROMA LIBERA	CIRCONV. NOMENTANA	VIA LAMPEDUSA	VIA DI BOCCEA	PIAZZA SANTA MARIA DELLA PIETA'	VIA SAN DANIELE DEL FRIULI
N° domande presentate	1	0	2	1	1	2
N° GMO	0	0	1	0	0	1
N° candidati presenti ai colloqui		0	1	1	1	2
N° idonei selezionati	0	0	1	1	1	2
N° idonei non selezionati	0	0	0	0	0	0
N° non idonei	0	0	0	0	0	0
N° operatori volontari avviati al servizio	0	0	1	1	1	2
N° rinunciatari	0	0	0	0	0	0
N° interruzioni	0	0	1	0	0	1
N° subentri	0	0	0	0	0	0

ESITO QUESTIONARI

Questionario di rilevazione andamento SCU

Rilevazione effettuata 14/02/2024

Questionario di rilevazione finale

Rilevazione effettuata 11/12/2024

Questionario di medio periodo

Prima rilevazione effettuata 28/05/2024 – Seconda rilevazione effettuata 11/09/2024

Questionari sulla formazione generale e specifica

Rilevazione effettuata 14/02/2024 (Gen.) – 14/02/2024 (Spec.)

Addendum fine percorso

Rilevazione effettuata 11/09/2024

Questionario OLP

Le valutazioni sotto riportate sono emerse dal calcolo della media aritmetica dei punteggi attribuiti dagli operatori volontari agli items a loro sottoposti. Agli stessi, infatti, è stato chiesto di esprimere un giudizio su una scala da 1 a 5 dove 1 significa “il peggio possibile” e 5 significa “il meglio possibile”.

QUESTIONARIO RILEVAZIONE ANDAMENTO VOLONTARI

Rilevazione effettuata su 3 operatori volontari

Per una lettura più scorrevole abbiamo scelto di riportare i dati emersi dalle interviste suddivisi per aree tematiche

ACCOGLIENZA

I dati sull'accoglienza ricevuta dai volontari all'ingresso dei vari servizi rilevano una buona soddisfazione rispetto alle informazioni ricevute (4) e un'ottima chiarezza degli obiettivi e delle azioni progettuali (4,3), sebbene venga suggerito di dettagliare maggiormente i servizi offerti dalla ASL, il ruolo dei volontari e la flessibilità rispetto agli orari di servizio.

RAPPORTO CON L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

Nel complesso, l'organizzazione generale del percorso, sia dal punto di vista operativo che formativo, è stata valutata positivamente, con un punteggio di 4,3. La media del punteggio relativa alla sede di assegnazione ha ricevuto un giudizio leggermente inferiore, pari a 3,7, indicando una disparità di giudizio tra le diverse sedi.

Per quanto riguarda la coerenza del programma di realizzazione del progetto con i suoi obiettivi, il punteggio assegnato è stato di 4, segnalando una buona aderenza tra la pianificazione e gli scopi previsti. Anche la qualità delle informazioni e delle comunicazioni ricevute durante lo sviluppo del programma di lavoro è stata considerata positivamente, con un valore di 4,3, a dimostrazione di un flusso informativo generalmente efficace.

Infine, le situazioni e i rapporti di tipo gestionale, comprese le questioni relative all'orario di servizio, alla segreteria e alla risoluzione di problematiche organizzative, amministrative e logistiche, sono stati vissuti in maniera molto positiva, ottenendo un punteggio di 4,7, il più alto tra gli aspetti valutati. Ciò suggerisce un'efficace gestione di questi aspetti, contribuendo a un'esperienza lavorativa fluida e ben strutturata.

LA TUA ESPERIENZA: ASPETTATIVE, PROBLEMI, RUOLO

L'esperienza complessiva è stata valutata positivamente, con un buon livello di soddisfazione rispetto alle attività svolte e al ruolo di volontario (4). Tuttavia, il grado di allineamento dell'esperienza con le aspettative iniziali è stato leggermente inferiore, con un punteggio di 3,3, suggerendo che alcuni aspetti potrebbero essere migliorati per rispondere meglio alle attese dei volontari.

Per quanto riguarda la coerenza tra i compiti assegnati e quanto previsto dal progetto, il punteggio di 3,7 indica una discreta corrispondenza.

Lo stesso punteggio è stato attribuito al grado di autonomia operativa acquisito nel corso dell'esperienza. Questo suggerisce che, sebbene siano stati fatti progressi, potrebbe essere utile fornire maggiori strumenti e opportunità per sviluppare una gestione più indipendente delle attività.

IL TUO RAPPORTO CON GLI OPERATORI E CON L'OLP

In ciascuna sede è ottimamente valutato il rapporto con l'OLP.

Le informazioni fornite dall'OLP per svolgere le attività in autonomia sono state ritenute adeguate (4), segnalando un buon livello di preparazione per affrontare i compiti assegnati. Inoltre, il tempo dedicato dall'OLP è stato considerato più che sufficiente, con una valutazione di 4,7, a dimostrazione di una guida costante e disponibile.

Per quanto riguarda l'integrazione all'interno dell'organizzazione, il punteggio di 4 indica un inserimento efficace tra gli altri operatori, suggerendo un buon rapporto con il team di lavoro. Anche il supporto ricevuto dagli altri operatori nelle attività quotidiane è stato giudicato ottimo, con un punteggio di 4,7, evidenziando un ambiente collaborativo e di sostegno.

Nel complesso, questi dati confermano che il contesto lavorativo ha favorito un'esperienza positiva, caratterizzata da un buon livello di formazione, supporto e integrazione nel gruppo di lavoro

QUESTIONARI VOLONTARI SULLA FORMAZIONE GENERALE E SPECIFICA

Rilevazione effettuata su 3 operatori volontari

L'esperienza formativa nel Servizio Civile Universale è stata valutata positivamente, con alcuni aspetti particolarmente apprezzati e altri su cui si potrebbe lavorare per migliorare ulteriormente il percorso.

La soddisfazione per la formazione generale e specifica è stata buona (4,3 e 4), con un'organizzazione efficace, sebbene siano state riscontrate difficoltà legate alla distanza tra le sedi di formazione. Anche l'attività e la preparazione dei formatori sono state ritenute di alto livello (4,3 per la formazione generale e 4,7 per la specifica), grazie a un approccio coinvolgente e competente.

Per quanto riguarda le competenze acquisite, entrambe le formazioni hanno avuto un impatto positivo soprattutto sulle capacità relazionali e sociali (4,3 e 3,7) e sulla conoscenza della normativa del Servizio Civile Universale, che ha ricevuto il massimo punteggio (5 per la generale e 4 per la specifica).

Il percorso è stato considerato in linea con gli obiettivi previsti (4,3 e 5) e la durata della formazione è stata generalmente ritenuta adeguata (4,7 e 4), anche se alcune lezioni sono state percepite come ripetitive.

Tra i suggerimenti di miglioramento emergono la necessità di ridurre l'eccessiva attenzione agli aspetti storici, la possibilità di visitare tutti i servizi della ASL per una maggiore comprensione pratica, una gestione più funzionale delle sedi di formazione e l'introduzione di lezioni da remoto per facilitare la partecipazione.

Nel complesso, la formazione ha offerto un'esperienza valida e ben strutturata, con alcuni margini di miglioramento per rendere il percorso ancora più efficace e accessibile.

CONFRONTO TRA QUESTIONARIO DI MEDIO PERIODO E FINALE

Rilevazione effettuata su 3 operatori volontari

- Da un confronto tra questionario di medio periodo e questionario finale, si evince quanto segue:
nel corso del tempo, il grado di inserimento dei volontari nell'organizzazione è migliorato, raggiungendo un valore medio di 4,7. Anche il supporto ricevuto dagli operatori del Servizio è giudicato positivamente con un incremento di punteggio (da 4,3 a 4,7) a testimonianza di un ambiente collaborativo che si è creato nel corso del tempo.
Il rapporto con gli altri volontari si mantiene anch'esso su un livello elevato, con una valutazione media di 4,7, Per quanto riguarda i cambiamenti nelle situazioni gestionali, come l'orario di servizio e la risoluzione di problemi, il livello percepito di variazione è pari a 4, indicando un impatto moderato.
- I volontari si dichiarano soddisfatti delle attività svolte e del proprio ruolo, con un punteggio di 4,7 nel primo questionario che, tuttavia, raggiunge il 5 nella seconda rilevazione, segno di una soddisfazione sempre più crescente. L'esperienza complessiva, a conclusione dell'anno di SCU, è risultata in linea con le aspettative iniziali, con una valutazione media di 4,3. Eventuali momenti critici nel corso del servizio sono stati considerati superabili, con un punteggio in accrescimento (da 4,3 a 4,7). Non sono, infatti, state segnalate situazioni particolari di criticità non risolvibili.
- Le attività effettivamente svolte risultano coerenti con quelle previste dal progetto, con una valutazione di 4,3, che si mantiene stabile nel corso del tempo. Inoltre, l'esperienza ha permesso ai volontari di raggiungere via via un maggiore grado di autonomia operativa, come dimostra il punteggio che è variato da 4,7 a 5.
- Nel complesso, i dati raccolti indicano un'esperienza positiva, con un buon livello di integrazione e supporto, un'alta coerenza con le aspettative e una crescita nell'autonomia operativa.

QUESTIONARIO FINALE VOLONTARI

Rilevazione effettuata su 3 operatori volontari

Il grado di soddisfazione per ciò che i volontari hanno imparato è ottimo (5) coerentemente alle loro aspettative (4,7). Le informazioni ricevute durante il progetto sono state generalmente chiare e utili: l'organizzazione del servizio è stata spiegata in modo efficace (4,3) e le regole comportamentali, come gli orari di lavoro, sono state comunicate in maniera molto precisa (4,7). Tuttavia, le indicazioni su come svolgere concretamente il lavoro assegnato hanno ricevuto un punteggio inferiore (3,3), evidenziando un aspetto migliorabile. Anche il carico di lavoro e l'interesse per l'attività sono stati valutati molto positivamente (5), suggerendo che il servizio ha offerto un'esperienza coinvolgente e stimolante. Infine, il clima lavorativo è stato percepito come positivo (4,3) e le risposte ricevute alle domande poste sono state ritenute precise ed esaurienti (4,7), segnalando un ambiente collaborativo e disponibile.

ADDENDUM FINE PERCORSO

Oltre agli strumenti di monitoraggio già previsti dal programma, abbiamo voluto aggiungere un addendum (questionario smile), somministrato a conclusione dell'anno di SCU e riguardante le risposte raccolte tra gli operatori volontari rispetto alla loro percezione dei servizi dove hanno svolto le attività. In particolare è stato chiesto un loro giudizio in merito a:

- o Adeguatezza delle sedi
- o Disponibilità degli operatori
- o Strumenti messi a loro disposizione
- o Grado di inclusione nel servizio
- o Realizzazione di obiettivi personali, attese e soddisfazione complessiva.

Il questionario ha mostrato un alto indice di soddisfazione generale. L'esperienza è stata valutata positivamente in rapporto alle aspettative iniziali, con un punteggio di 4,7 su 5. Anche la valutazione complessiva dell'esperienza è risultata elevata, avendo raggiunto il punteggio massimo di 5. La cortesia e disponibilità del personale sono state valutate in modo positivo, con un punteggio medio di 4,3, mostrando che il personale è stato generalmente accogliente e disponibile.

Il punteggio più basso (3,7), invece, riguarda la sede e la cura degli spazi e degli arredi; un punteggio di 4 è stato invece assegnato agli strumenti messi a disposizione dei volontari.

In generale, emerge un bilancio più che positivo, con aree in cui sono possibili miglioramenti per una qualità ancora più elevata del servizio.

QUESTIONARIO OLP

Ai 3 operatori locali di progetto sono stati somministrati due questionari, nel medio periodo e a conclusione del progetto, dai quali è emerso quanto segue:

il ruolo dei volontari all'interno della ASL riveste un'importanza fondamentale per facilitare e agevolare i percorsi di coloro che accedono ai servizi. I volontari svolgono attività di supporto a persone anziane prive di rete familiare o comunque persone vulnerabili, affiancano gli operatori del Punto Unico di Accesso (PUA) negli orari di apertura e partecipano attivamente alle attività esterne del servizio. La loro presenza permette di migliorare l'accoglienza e la qualità dell'assistenza offerta agli utenti.

Per garantire un inserimento efficace dei volontari, sono state adottate diverse modalità di accoglienza. Inizialmente, si sono svolti colloqui individuali e di gruppo per presentare i servizi della ASL e gli operatori. Successivamente, è stato attuato un affiancamento sul campo, con la partecipazione a riunioni utili per comprendere il contesto operativo. È stata inoltre individuata una postazione adeguata per agevolare il loro lavoro, e il volontario è stato presentato a tutti i servizi collegati al PUA. La disponibilità dell'OLP ha garantito un costante punto di riferimento per qualsiasi chiarimento o confronto.

Durante il servizio, si sono rese necessarie alcune modifiche organizzative, in particolare una continua ridefinizione degli orari, soprattutto per le attività esterne ed extra, al fine di adattarsi alle esigenze del servizio e dei volontari stessi.

Il grado di partecipazione e coinvolgimento dei volontari è stato giudicato molto positivo. La motivazione è risultata alta, con una presenza costante e un forte spirito di iniziativa. I volontari hanno dimostrato propositività nelle azioni, contribuendo in modo significativo alle attività del servizio.

I vantaggi della presenza dei volontari sono stati molteplici. Hanno permesso una migliore riorganizzazione del lavoro degli operatori e garantito una continuità del servizio. Inoltre, il loro supporto ha reso possibile l'avvio di attività di assistenza leggera per gli utenti e una maggiore promozione del PUA sul territorio. Si è anche migliorata l'accoglienza di cittadini stranieri, facilitandone l'accesso ai servizi.

Tuttavia, sono emerse alcune criticità, in particolare legate al numero ridotto di volontari, che ha limitato il potenziale impatto del loro contributo. Per quanto riguarda la partecipazione agli incontri di équipe, i volontari hanno preso parte agli incontri in modalità di apprendimento e come uditori ma hanno anche partecipato agli scambi di informazioni con gli operatori. Nella fase iniziale, gli incontri sono stati molto frequenti, anche quotidianamente nella prima mezz'ora della giornata per programmare le attività, mentre successivamente lo scambio è avvenuto ogni qualvolta fosse necessario.

L'attività dei volontari è stata valutata in modo positivo dagli operatori, che, nel corso di questa seconda annualità, hanno meglio compreso il loro ruolo e il valore aggiunto che apportano al servizio.

Le competenze acquisite dai volontari durante il servizio includono una maggiore conoscenza dei servizi pubblici della ASL e del territorio, lo sviluppo di capacità relazionali, autonomia nel lavoro, competenze comunicative e organizzative e capacità di lavoro in équipe.

Nel corso del servizio, vi è stata un'evoluzione del ruolo del volontario, con incarichi crescenti e un coinvolgimento attivo nel progetto PUA itinerante presso i centri anziani. I volontari hanno avuto maggiore possibilità di organizzare il proprio lavoro in autonomia e sono stati affidati loro compiti di responsabilità crescente.

La formazione specifica è stata organizzata secondo il programma previsto, attraverso lezioni frontali e una formazione itinerante tra i vari servizi, gestita dall'ufficio di servizio civile.

Per migliorare l'inserimento dei volontari, si suggerisce una maggiore integrazione tra i diversi OLP coinvolti nello stesso progetto per definire meglio le attività prima dell'avvio. Inoltre, sarebbe utile un maggior coinvolgimento della direzione del distretto e una sensibilizzazione dei servizi distrettuali.

Un ulteriore suggerimento è prevedere alcuni giorni di compresenza tra volontari uscenti ed entranti per facilitare il passaggio di consegne.

Infine, per un miglior coordinamento inter-istituzionale, sarebbe opportuno considerare le difficoltà di conciliare il ruolo di OLP con le altre attività lavorative, oltre a garantire spazi e strumenti di lavoro dedicati esclusivamente ai volontari, per migliorarne l'efficacia operativa

CONCLUSIONI

Il numero dei volontari che hanno preso parte a questo progetto è stato inferiore a quanto ipotizzato in fase di progettazione.

Le rilevazioni effettuate attraverso i questionari hanno permesso di valutare l'andamento del progetto e il grado di soddisfazione dei volontari. Sulla base dei dati raccolti, anche attraverso i focus group svolti nel corso dell'anno, è possibile ritenere che è stato raggiunto un buon livello di soddisfazione da parte dei volontari, degli OLP e degli operatori dei servizi sugli effetti del lavoro svolto e sull'esperienza vissuta.

L'esperienza dei volontari presso i PUA, infatti, è stata complessivamente positiva. Le rilevazioni effettuate hanno ampiamente riconosciuto il valore del SCU come esperienza formativa e di crescita personale.

I volontari hanno acquisito competenze relazionali e operative, migliorato la loro autonomia e contribuito in modo significativo al miglioramento dei servizi offerti.

Alla luce di ciò, è possibile affermare che l'apporto dei Volontari di Servizio Civile Universale presso i PUA ha permesso di creare processi di empowerment e di favorire l'inclusione sociale delle fasce più deboli della popolazione per contrastare il fenomeno della solitudine, migliorando l'accesso ai servizi socio-sanitari di quanti non riescono ad accedere ai servizi per difficoltà, incapacità e solitudine e garantendo così l'accesso alla salute intesa come raggiungimento del benessere fisico, mentale e sociale.

Per tale motivo il progetto è stato ripresentato nelle stesse forme e nelle stesse modalità anche per l'annualità successiva, seppur con qualche modifica.