



PROGRAMMA

SALUTE: RISORSA PER LA VITA QUOTIDIANA - RETE GEC
2023

PROGETTO

SerenaMente

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 “SerenaMente”

Il progetto “SerenaMente” si inserisce nel Programma “Salute: risorsa per la vita quotidiana - Rete GEC 2023” presentato dall'ASL Roma 1 in co-programmazione con il CSV, quale Ente Capofila. Tale programma ha previsto diverse azioni dell'Azienda ASL ROMA 1, la quale orienta gli interventi quotidiani dei propri professionisti verso valori fondanti quali, tra gli altri, la "centralità della persona", la presa in carico e la lotta allo stigma.

Il settore di riferimento del progetto “SerenaMente” è quello dell'Assistenza – Area adulti e terza età in condizioni di disagio e ha avuto una durata di 12 mesi. Ha coinvolto un totale di 4 volontari che hanno prestato il loro servizio all'interno dei Centri di Salute Mentale (CSM) del Distretto III dell'ASL Roma 1.

Lo stesso ha assunto come finalità quella di affrontare il fenomeno della sofferenza mentale, delle sue conseguenze sulla qualità della vita delle persone e delle loro famiglie, dei costi in termini diretti e indiretti per la società, attraverso il superamento delle barriere rappresentate dallo stigma e dal pregiudizio, dalla vergogna e dall'esclusione, barriere che spesso impediscono alla persona malate di ricevere le cure necessarie. L'obiettivo del

progetto è stato promuovere la salute mentale e l'inclusione sociale delle persone con problemi di disagio psichico, attuando interventi coordinati, in grado di coinvolgere tutte le risorse, istituzionali e non, socialmente rilevanti sul territorio.

Il progetto SerenaMente, inoltre, ha inteso contribuire al raggiungimento dell'obiettivo 3 dell'Agenda ONU: "Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età". Tutela del diritto alla salute per favorire l'accesso ai servizi e garantire l'autonomia e il benessere delle persone (punto N del Piano triennale 2023-2025 per la programmazione del Servizio Civile Universale) è stato l'ambito d'azione dentro il quale il progetto ha operato.

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.

Infine, a conclusione dell'anno di SCU, gli operatori volontari del progetto "SerenaMente" hanno preso parte all'evento di programma, tenutosi in data 16 Aprile 2024 presso il Salone del Commendatore dell'ASL Roma 1, nel quale hanno avuto modo di incontrarsi con gli operatori volontari inseriti in altri progetti afferenti allo stesso programma. Durante l'evento, i volontari sono stati stimolati a riflettere e confrontarsi sulla loro esperienza di SCU e più in generale sull'effetto che le attività svolte nel corso dell'anno di servizio civile abbiano avuto sul perseguimento degli obiettivi per lo sviluppo sostenibile previsti dall'Agenda 2023.

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.

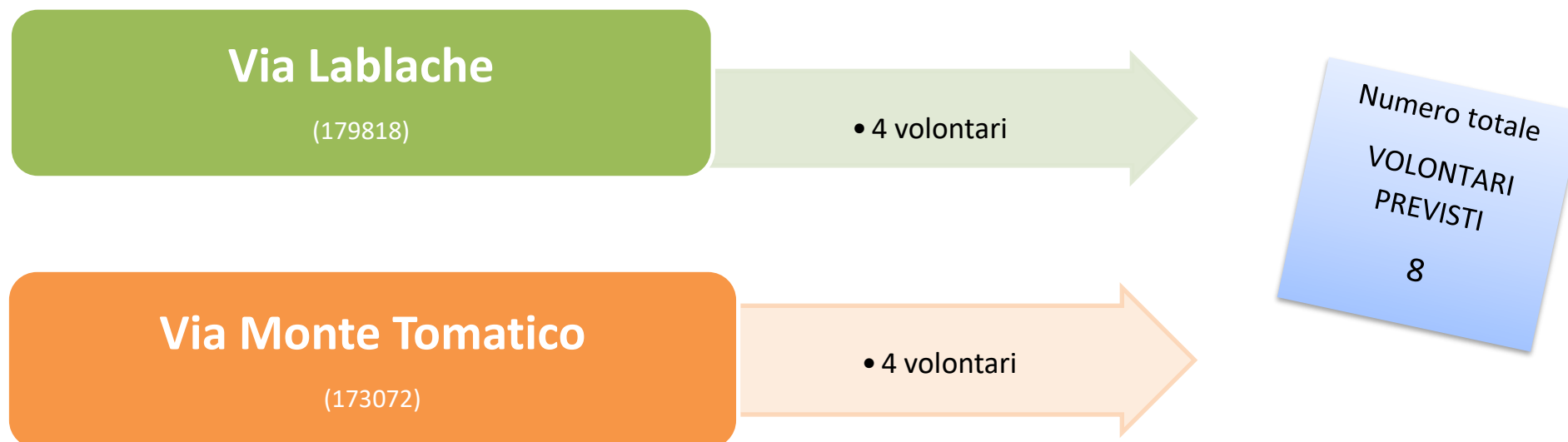
I dati sul monitoraggio di seguito riportati sono:

- 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 “SerenaMente è parte del programma “Salute: risorsa per la vita quotidiana - Rete GEC 2023”
Ha preso avvio il 19 Settembre 2023 e si è concluso il 18 Settembre 2024.

Sedi di progetto e numero di volontari previsti



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:

- Accompagnamento degli utenti nei percorsi di autonomia previsti all'interno del progetto personalizzato con interventi finalizzati a:
 - facilitare l'utilizzo dei mezzi pubblici
 - sostenere nella pulizia degli ambienti di vita
 - supportare l'inserimento in attività risocializzanti del territorio
- Costruzione della scheda di rilevazione e rilevazione delle risorse territoriali e mappature delle stesse
- Accompagnamento, anche fisico, dei pazienti presso i servizi di tutela o in attività sul territorio di risocializzazione, occupazionali e/o di sperimentazione relazionale
- Contatto con gli enti preposti e organizzazione di appuntamenti per facilitare l'accesso dei beneficiari
- Affiancamento e supporto degli utenti per il disbrigo pratiche e l'utilizzo di servizi dedicati
- Attività di facilitazione alla partecipazione
- Attività di informazione e orientamento ai destinatari del progetto

SINTESI DEI DATI DELLE DOMANDE PRESENTATE

SEDE	VIA LABLACHE	VIA MONTE TOMATICO
N° domande presentate	2	6
N° GMO	1	0
N° candidati presenti ai colloqui	1	4
N° idonei selezionati	1	4
N° idonei non selezionati	0	0
N° non idonei	0	0
N° operatori volontari avviati al servizio	1	3
N° rinunciatari	0	1
N° interruzioni	0	0
N° subentri	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 4 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 (4,5).

RAPPORTO CON L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

I punteggi attribuiti dagli operatori volontari al rapporto con l'organizzazione e il servizio, in questa fase, sono molto soddisfacenti. Nella fattispecie il valore più alto è assegnato alla sede di assegnazione (4,75) e alla disponibilità e flessibilità del servizio rispetto alla soluzione di problemi organizzativi, amministrativi e logistici (4,5), il che significa che i volontari si sono trovati molto bene nella struttura in cui hanno operato e hanno apprezzato il supporto ricevuto in questi ambiti.

Un alto grado di soddisfazione viene attribuito anche all'organizzazione generale del percorso operativo e formativo a cui hanno preso parte (4,25).

LA TUA ESPERIENZA: ASPETTATIVE, PROBLEMI, RUOLO

I dati mostrano una elevata soddisfazione rispetto all'esperienza (4,5) che si conferma in linea con le aspettative dei volontari (4).

L'autonomia operativa raggiunta dai volontari è stata valutata ottimamente (4,5); un punteggio di 3,5 è stato inoltre assegnato alla coerenza dei compiti assegnati con quanto previsto dal progetto. Sono state, infine, richieste maggiori specifiche sul ruolo concreto del volontario.

IL TUO RAPPORTO CON GLI OPERATORI E CON L'OLP

In ciascuna sede è ottimamente valutato il rapporto con l'OLP e il tempo che questi dedica ai volontari (4).

Valori elevati si registrano anche in relazione alle informazioni ricevute da parte dell'OLP e necessarie per poter svolgere le attività in autonomia (4,5). Sebbene i volontari trovino supporto negli altri operatori dell'organizzazione (4) viene segnalato che per questi ultimi sarebbe difficile comprendere appieno il ruolo del volontario all'interno del servizio. Questo ha inciso sul punteggio relativo all'integrazione del volontario nel servizio (3,75) che,

tuttavia, è da considerarsi positivamente.

QUESTIONARI VOLONTARI SULLA FORMAZIONE GENERALE E SPECIFICA

Rilevazione effettuata su 4 operatori volontari

Nel complesso, la formazione specifica ha riportato valori più elevati rispetto alla formazione generale. I volontari hanno trovato più utile e coinvolgente la formazione specifica e meno la formazione generale, seppur efficace nei contenuti.

La soddisfazione rispetto all'esperienza di formazione, infatti, è stata valutata con un punteggio di 3,5 per la generale e 4,5 per la specifica. Tuttavia la formazione generale ha raggiunto pienamente l'obiettivo della conoscenza del Servizio Civile Universale e della normativa di riferimento, ottenendo un punteggio di 4,25. La sua durata è stata, invece, ritenuta eccessiva (2,75).

I formatori, per entrambe le formazioni, sono stati valutati positivamente (3,75 e 4,25), definiti molto preparati e coinvolgenti in particolar modo nella formazione specifica.

La formazione specifica ha ottenuto ottimi punteggi rispetto all'acquisizione di competenze operative di gestione dell'attività (4,25), all'acquisizione di competenze relazionali-sociali (4,25) e rispetto alla conoscenza tecnica e normativa del settore di inserimento (4,25). La durata è stata valutata come adeguata (4.)

CONFRONTO TRA QUESTIONARIO DI MEDIO PERIODO E FINALE

Rilevazione effettuata su 4 operatori volontari

- Da un confronto tra questionario di medio periodo e questionario finale emerge una situazione coerente nel tempo con quasi tutti i punteggi mantenuti stabili: rapporto con gli altri volontari (3,75 in entrambe le rilevazioni), rapporto con gli altri operatori del servizio (3,75 in entrambe le rilevazioni), soddisfazione rispetto all'esperienza (4,5 in entrambe le rilevazioni), coerenza tra esperienza e aspettative (4,5 in entrambe le rilevazioni), coerenza delle attività svolte con quelle previste (4,25 in entrambe le rilevazioni), autonomia nel corso dell'esperienza di SCU (4,25 in entrambe le rilevazioni).
- Nel tempo, i volontari hanno sperimentato un maggiore coinvolgimento e inclusione nel servizio in cui operano. Questo è evidenziato da un aumento del punteggio che da 3,75 passa a 4,25, suggerendo quindi lo sviluppo di un senso di appartenenza al servizio. Molto positivo è stato anche il giudizio espresso verso i servizi di appartenenza considerati efficienti.
- Anche il sostegno ricevuto dai volontari da parte del personale del CSM è migliorato, con un punteggio che passa da 3,75 a 4. Ciò indica che

gli operatori del CSM hanno fornito un aiuto crescente ai volontari, facilitando il loro lavoro e la loro integrazione.

- Tra le attività che i volontari hanno svolto troviamo: supporto del paziente nello svolgere attività in autonomia e nella relazione con altri servizi, accompagnamento e gestione delle pratiche, sostegno e assistenza domiciliare sia con appuntamenti fissi settimanali che saltuari, integrazione mappatura risorse del territorio.
- Rispetto agli obiettivi, i volontari affermano il raggiungimento degli stessi tra cui: implementazione di percorsi di autonomia e reinserimento nella società, aver favorito i processi di socializzazione e integrazione dei pazienti, promozione dell'inclusione dei pazienti con problemi di salute mentale, supporto all'autonomia, monitoraggio e prevenzione delle recidive e dell'istituzionalizzazione.

QUESTIONARIO FINALE VOLONTARI

Rilevazione effettuata su 4 operatori volontari

Il questionario finale ha permesso di raccogliere le opinioni dei partecipanti in merito all'esperienza formativa e operativa svolta durante il progetto. Uno degli aspetti fondamentali analizzati riguarda la motivazione derivante dalla formazione generale e specifica ricevuta, che ha ottenuto una valutazione media di 3,25. Questo dato indica un effetto positivo ma non particolarmente incisivo sulla motivazione dei partecipanti. Tuttavia, la formazione specifica ha avuto un impatto più rilevante: il punteggio medio di 4 mostra che ha effettivamente aiutato i partecipanti a orientarsi rispetto ai loro compiti e agli obiettivi del progetto.

Un altro aspetto chiave del questionario riguarda le informazioni ricevute dai partecipanti durante il progetto: in merito al funzionamento e all'organizzazione del servizio in cui hanno operato, il punteggio è di 4, mentre sulla chiarezza delle indicazioni riguardanti le mansioni assegnate il valore medio si attesta su 3,5. Per quanto riguarda invece le informazioni ricevute relativamente alle regole comportamentali, come il rispetto dell'orario di lavoro, la valutazione è particolarmente alta, raggiungendo 4,5.

La soddisfazione per ciò che è stato appreso ha ottenuto un punteggio di 4,5, a testimonianza di un'esperienza appagante. Anche la percezione del carico di lavoro medio è stata valutata con un 4,25.

Le risposte ricevute dai partecipanti alle loro domande sono state ritenute precise ed esaurienti con un punteggio medio di 3,75. Infine, il livello di interesse suscitato dall'attività svolta è stato particolarmente alto, con un punteggio di 4,5.

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 su 5. Anche la valutazione complessiva dell'esperienza è risultata elevata, con un punteggio di 4.

Il punteggio più basso (3,25), invece, riguarda gli strumenti messi a disposizione dei volontari, segnalando un margine di miglioramento in questo ambito.

In sintesi, i volontari hanno apprezzato molto l'esperienza nel suo complesso ma hanno riscontrato alcune criticità nelle risorse fornite per svolgere al meglio il loro servizio.

QUESTIONARIO OLP

Ai 2 operatori locali di progetto sono stati somministrati due questionari, nel medio periodo e a conclusione del progetto, dai quali è emerso quanto segue:

nel corso del Servizio Civile Universale, i volontari hanno svolto un ruolo di affiancamento al servizio sociale, supportando talvolta anche le attività di segreteria. Il loro contributo si è rivelato prezioso nel sostenere le attività quotidiane del Centro di Salute Mentale (CSM) e nell'accompagnare i pazienti nelle loro esigenze di assistenza.

Per garantire una corretta accoglienza dei volontari, è stata prevista una formazione specifica che ha incluso la presentazione del servizio, visite alle sedi della UOC e la partecipazione alle riunioni. Questo approccio ha permesso ai volontari di comprendere meglio il contesto operativo e di inserirsi progressivamente nelle attività.

Gli obiettivi del progetto si sono dimostrati adeguati alle attività richieste, senza la necessità di modifiche o aggiustamenti particolari durante il percorso. Il grado di partecipazione e coinvolgimento dei volontari è stato giudicato molto positivo: hanno dimostrato interesse, entusiasmo, curiosità e una buona dose di autonomia, con un coinvolgimento crescente nel tempo.

La presenza dei volontari ha sicuramente apportato diversi vantaggi al servizio, consentendo un maggiore supporto nella gestione di percorsi specifici per i pazienti, facilitando loro l'accesso ai servizi e fornendo un contributo significativo al lavoro di back office e di segreteria. Inoltre, i volontari hanno preso parte attivamente alle riunioni di servizio con cadenza settimanale oltre che a quelle sui singoli casi, mostrando disponibilità e offrendo un valido contributo.

Lo scambio di informazioni tra volontari e operatori è stato quotidiano e costante, avvenendo sia in presenza sia attraverso la documentazione. In generale, ogni volta che si è reso necessario, sono stati previsti momenti di confronto utili al miglioramento del servizio e delle prestazioni. Gli operatori hanno espresso un giudizio molto positivo sull'attività dei volontari, ritenendola utile sia per il servizio stesso che per i pazienti.

Durante il periodo di servizio, i volontari hanno acquisito una conoscenza più chiara e completa del funzionamento del CSM e dell'integrazione tra CSM e DSM. Inoltre, hanno maturato una maggiore consapevolezza sulla psichiatria e sulle interconnessioni tra la salute mentale e aspetti sociali e relazionali. Con il tempo, hanno anche assunto incarichi crescenti, aumentando la loro autonomia nel contatto con i pazienti e nella gestione dei casi. La formazione specifica è stata organizzata e svolta come da programma, garantendo un adeguato approfondimento delle tematiche previste. Per quanto riguarda i suggerimenti per migliorare l'inserimento dei volontari e il coordinamento inter-istituzionale, il sistema attuale appare funzionale e adeguato alle necessità del servizio.

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'organizzazione generale del percorso, sia operativo che formativo, ha ricevuto una valutazione favorevole, seppur sia emersa una leggera criticità nella qualità della comunicazione interna.

Complessivamente, i volontari hanno dichiarato di aver vissuto un'esperienza coerente con le proprie aspettative e di aver acquisito un buon grado di autonomia operativa.

I volontari, nel corso dell'anno di SCU, hanno svolto attività di supporto ai pazienti, accompagnamento, gestione di pratiche e assistenza domiciliare,

oltre ad aggiornare la mappatura delle risorse del territorio. Hanno dichiarato di aver contribuito al raggiungimento degli obiettivi previsti, tra cui il potenziamento dei percorsi di autonomia e reinserimento sociale, la promozione dell'inclusione e il supporto nella prevenzione delle recidive e dell'istituzionalizzazione.

Il questionario finale ha evidenziato una generale soddisfazione per l'esperienza vissuta. La maggior parte dei volontari ha ritenuto di aver vissuto un'esperienza formativa significativa.

Alla luce di ciò, è possibile affermare che l'apporto dei Volontari di Servizio Civile Universale presso il CSM ha permesso di implementare quelle attività già svolte, ma considerate non sufficienti ai fini dell'efficacia, quali gli interventi socio-assistenziali e d'inserimento lavorativo a favore degli utenti e gli interventi di rete sia in favore di specifici utenti sia con fini di prevenzione e promozione verso il maggior numero di gruppi formali ed informali. Per tale motivo il progetto è stato ripresentato nelle stesse forme e nelle stesse modalità anche per l'annualità successiva.