

## PROGRAMMA

PORTE APERTE: accoglienza,  
orientamento e cura dei pellegrini

## PROGETTO

*Sulle orme della salute: per un Giubileo di ben-  
Essere*

**REPORT  
2024/2025**

a cura dell'Ufficio di Servizio Civile  
ASL ROMA 1

## **Premessa**

L'Ufficio Servizio Civile dell'ASL Roma 1, secondo quanto stabilito dal Dipartimento per le Politiche Giovanili, annualmente effettua un monitoraggio dei progetti attivi nei servizi territoriali.

L'attività di monitoraggio consente di: ricavare dati ed informazioni utili per valutare l'andamento dei progetti e delle attività svolte dai volontari; verificare il raggiungimento degli obiettivi; rilevare le eventuali criticità e l'impatto sul territorio ed i suoi destinatari.

Si predilige l'utilizzo di una metodologia partecipativa nella quale i volontari sono coinvolti nei momenti riflessivi del progetto, valorizzando il loro ruolo e 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.

## **Progetto "Sulle orme della salute: per un Giubileo di ben-Essere"**

Il progetto "Sulle orme della salute: per un Giubileo di ben-Essere", inserito nel programma "PORTE APERTE: accoglienza, orientamento e cura dei pellegrini", è stato realizzato in co-programmazione con CSV Lazio con i seguenti obiettivi:

- tutela della salute dei pellegrini che accedono ai servizi socio-sanitari della ASL Roma 1, in considerazione dell'enorme flusso di pellegrini, che hanno partecipato agli eventi giubilari;
- coerentemente alla mission aziendale, la promozione e la tutela della salute, sia individuale che collettiva, non soltanto della popolazione residente ma anche di quella comunque presente a qualsiasi titolo nel proprio ambito territoriale.

Tali obiettivi hanno contribuito al conseguimento di un miglioramento della qualità della vita e, in riferimento ai pellegrini, alla garanzia di una permanenza quanto più possibile adeguata, accompagnata da un appropriato supporto socio-sanitario nel corso degli eventi giubilari.

Nell'ambito dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile, il progetto ha operato in particolar modo per il raggiungimento dell'Obiettivo 11

“Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili” e dell’Obiettivo 16 “Pace, giustizia e istituzioni forti”. Tuttavia, l’obiettivo generale che il progetto ha tentato di perseguire, ha inciso inevitabilmente anche su un altro obiettivo previsto dall’Agenda 2030, ovvero il n. 3 “Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età”.

Garantire l’accesso ai servizi ed il benessere delle persone di ogni nazione, a prescindere dal Paese di provenienza, ha significato perseguire l’uguaglianza e la fratellanza e assicurare speranza, in coerenza con il motto del Giubileo 2025 “Pellegrini di Speranza”.

Le azioni del progetto, inoltre, sono state inserite nell’ambito d’azione per la “Promozione della pace e diffusione della cultura dei diritti e loro tutela, anche per la riduzione delle ineguaglianze e delle discriminazioni (lettera j) del Piano Triennale 2023-2025 per la programmazione del servizio civile universale.

La specifica linea d’azione individuata dal progetto ha incluso, altresì, il supporto ai servizi di assistenza e solidarietà rivolti alle persone in condizione di fragilità, ivi comprese quelle di presidio sanitario durante gli eventi giubilari. Nello specifico, il progetto ha mirato ad offrire accoglienza e risposte ai pellegrini che si sono rivolti alle strutture ospedaliere ed ai servizi socio-sanitari della ASL Roma 1, tanto per i bisogni sanitari quanto per quelli informativi, attraverso il supporto e la facilitazione.

Il progetto, infine, ha considerato gli Operatori Volontari di Servizio Civile Universale come punto di snodo e di riferimento per la rete esterna e interna che è stata costituita in occasione del Giubileo: i volontari, infatti, hanno assunto il ruolo di “ponte” tra il territorio e i servizi socio-sanitari dell’ASL Roma 1, collaborando proattivamente con tutti i soggetti coinvolti. In questo modo è stata data la possibilità agli stessi di sentirsi ed essere utili in un evento di portata mondiale, vivendo un’esperienza significativa dal punto di vista formativo, professionale ed umano, sviluppando un maggior senso civico e sperimentandosi come cittadini attivi.

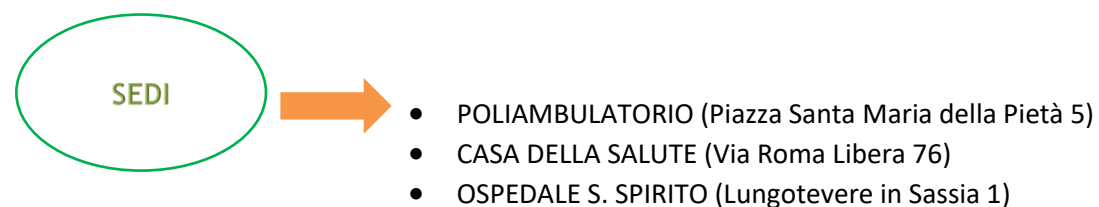
### **Modalità di realizzazione del monitoraggio**

L’attività di monitoraggio dei progetti avviene mediante l’utilizzo di schede che vengono compilate dai volontari di ogni progetto alla presenza degli operatori dell’Ufficio di Servizio Civile Universale della ASL Roma 1 e dagli OLP in due diverse occasioni durante l’anno.

Nello specifico si indicano le schede somministrate:

- Questionario rilevazione formazione generale e specifica;

- Questionario di andamento del servizio civile;
- Questionario di medio periodo;
- Questionario finale;
- Questionario OLP.



Volontari previsti dal bando:  
**16 posizioni**

OBIETTIVI DEL PROGETTO



**TUTELARE LA SALUTE DEI PELLEGRINI  
CHE ACCEDONO AI SERVIZI SOCIO-SANITARI DELLA ASL ROMA 1**



**Creare raccordo  
tra i servizi della  
ASL Roma 1 e gli  
Enti locali, le  
organizzazioni  
culturali e le  
istituzioni  
religiose  
coinvolte**



**Garantire  
l'accessibilità  
ai servizi  
socio-sanitari  
della ASL  
Roma 1 a  
tutti i  
pellegrini**



**Rendere  
fluido il  
processo di  
uscita dal  
percorso  
socio-  
sanitario  
attivato**



**Garantire la  
prevenzione  
e la  
promozione  
della salute**

## ATTIVITA' SVOLTE DAI VOLONTARI

Gli Operatori Volontari, durante tutta la durata del progetto, hanno svolto le seguenti attività, in reazione alle azioni previste dal Progetto.

AZIONE	RUOLO SVOLTO DAGLI OPERATORI SCU
<p>Costituire una rete con gli enti e le associazioni coinvolte nell'evento giubilare.</p>	<p>Il volontario ha contribuito alla realizzazione della mappatura degli Enti e delle Associazioni della rete ed ha predisposto elenchi contenenti i nominativi dei referenti di ciascun Ente e i relativi recapiti.</p> <p>Ha partecipato ad iniziative volte alla diffusione delle finalità e delle modalità d'azione del progetto, nonché alla diffusione del numero telefonico e dell'indirizzo di posta elettronica per consentire agli Enti ed associazioni della rete di esserne a conoscenza.</p>
<p>Ascolto, accoglienza e orientamento ai pellegrini anche attraverso il numero dedicato.</p>	<p>Il volontario si è occupato dell'organizzazione di spazi e tempi dedicati all'accoglienza del pellegrino; ha inoltre gestito il flusso delle chiamate e delle email ed ha collaborato alla compilazione della scheda di prima accoglienza utile a monitorare gli accessi ai servizi socio-sanitari dei pellegrini.</p>
	<p>Il volontario ha collaborato all'analisi ed alla decodifica del bisogno al fine di orientare i pellegrini ai servizi socio-sanitari e/o ambulatoriali di pertinenza (es. guardia medica turistica, ambulatori ENI/STP); è stato previsto,</p>

<p>Orientamento ai servizi ospedalieri, socio-sanitari ed ambulatoriali dell'Azienda.</p>	<p>laddove possibile, un accompagnamento anche fisico ai servizi suindicati.          Il volontario ha inoltre avuto contatti con l'assistente sociale di competenza per la gestione delle situazioni più complesse.</p>
<p>Facilitare la comunicazione e la comprensione tra persone appartenenti a culture e/o lingue diverse.</p>	<p>Il volontario ha preso contatti con mediatori linguistico-culturali per facilitare la comunicazione con il pellegrino, agevolando il colloquio tra questi, il pellegrino e gli operatori sociali e/o sanitari coinvolti.</p>
<p>Attivare la rete di accoglienza per il supporto al pellegrino.</p>	<p>Il volontario ha collaborato con il Servizio Sociale Ospedaliero e/o territoriale per favorire il processo di uscita del pellegrino dal percorso socio-sanitario attivato.          Si è occupato inoltre di prendere contatti con il referente della rete di accoglienza del pellegrino per individuare il gruppo di appartenenza e agevolarne il rientro.</p>
<p>Svolgimento di pratiche burocratiche necessarie alla permanenza sul territorio o per il rientro nel proprio Paese di origine.</p>	<p>Il volontario ha agevolato i contatti con la medicina di base per l'eventuale emissione del tesserino STP/ENI o con tutti quei soggetti competenti a garantire al pellegrino la permanenza sul territorio in caso di necessità di assistenza o il rientro nel proprio Paese di origine (es. Ambasciate); ha inoltre supportato il pellegrino nel disbrigo di eventuali pratiche burocratiche (es. ristampa tessera sanitaria, acquisto biglietti dei mezzi di trasporto ecc...).</p>
	<p>Il volontario è stato coinvolto nell'elaborazione</p>

<p>Produzione e distribuzione di materiale informativo multilingue circa azioni di prevenzione della salute.</p>	<p>e nella distribuzione di materiale informativo sui comportamenti da tenere per tutelare la salute (es. cosa fare in caso di ondate di calore, corretta igiene delle mani ecc...), nonché sulle iniziative di prevenzione messe in atto dalla ASL Roma 1 in favore dei pellegrini.</p>
<p>InfoPoint</p>	<p>Il volontario si è occupato di diffondere informazioni circa i punti di riferimento socio-sanitari a disposizione del pellegrino, gli eventi giubilari ed i percorsi per raggiungerli.</p>



## SINTESI DEI DATI DELLE DOMANDE PRESENTATE

	<b>POLIAMBULATORIO (Santa Maria della Pietà)</b>	<b>CASA DELLA SALUTE (Via Roma Libera)</b>	<b>OSPEDALE SANTO SPIRITO</b>
<b>N. domande presentate</b>	2	2	4
<b>N. domande GMO</b>	1	/	1
<b>N. IDONEI selezionati</b>	2	2	4
<b>N. IDONEI non selezionati</b>	/	/	/
<b>NON IDONEI</b>	/	/	/
<b>N. VOLONTARI avviati al servizio</b>	2	2	4
<b>RINUNCIATARI</b>	1	1	3
<b>INTERRUZIONI</b>	/	/	/
<b>SUBENTRI</b>	/	/	/

## ESITO QUESTIONARI

Questionario rilevazione formazione generale:  
rilevazione effettuata il 07 febbraio 2025.

Questionario rilevazione formazione specifica:  
rilevazione effettuata il 23 luglio 2025.

Questionario andamento del Servizio Civile:  
rilevazione effettuata il 07 febbraio 2025.

Questionario di medio periodo:  
rilevazione effettuata il 23 luglio 2025.

Questionario finale:  
rilevazione effettuata il 27 novembre 2025.

Questionario OLP:  
rilevazione effettuata il 02 dicembre 2025.

Le valutazioni 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”.

## RILEVAZIONE FORMAZIONE GENERALE E SPECIFICA

I questionari di monitoraggio relativi alla formazione generale sono stati somministrati a n. 8 operatori volontari. Dall'analisi dei dati si rileva un livello complessivamente positivo di soddisfazione da parte dei partecipanti, con una valutazione media pari a 3,5 su 5. Dalle osservazioni qualitative emerge inoltre come gli incontri siano stati percepiti come molto formativi, a conferma della validità complessiva del percorso proposto.

Per quanto riguarda l'acquisizione delle competenze, i risultati mostrano un andamento differenziato. In particolare, si registra un elevato livello di soddisfazione in relazione allo sviluppo delle competenze relazionali e sociali, che ottiene il punteggio medio più alto (4,2), nonché una valutazione positiva in merito alla conoscenza della normativa relativa al servizio civile universale (4,1). Più contenuti risultano invece i punteggi relativi all'acquisizione di competenze operative di gestione delle attività (2,9), alla conoscenza tecnica del settore di interesse (3,0) e alla conoscenza della normativa specifica di settore (3,4), evidenziando la necessità di rafforzare gli aspetti maggiormente orientati alla pratica e all'approfondimento tecnico.

Il grado di raggiungimento degli obiettivi formativi si attesta su un valore medio di 3,5, in linea con il livello generale di soddisfazione espresso. Analogamente, anche la valutazione relativa all'attività e alla preparazione dei formatori risulta pari a 3,5. Tuttavia, alcune osservazioni segnalano che non tutti i formatori sono stati percepiti come ugualmente coinvolgenti, suggerendo un possibile miglioramento delle metodologie didattiche adottate.

In merito agli aspetti organizzativi, la durata del percorso formativo è stata giudicata complessivamente adeguata, con una valutazione media di 3,6. Nonostante ciò, è emersa l'esigenza di una gestione più efficace dei tempi di svolgimento delle attività.

Infine, dalle indicazioni fornite dai partecipanti emergono alcune proposte di miglioramento, tra cui la necessità di rendere le lezioni più specifiche rispetto agli ambiti operativi di riferimento e di incrementare le occasioni di apprendimento pratico, ad esempio attraverso lavori di gruppo e attività maggiormente interattive.

In conclusione, il percorso di formazione generale si configura come un'esperienza complessivamente positiva ed efficace, in particolare per quanto concerne lo sviluppo delle competenze trasversali e la trasmissione delle conoscenze di base. Permangono tuttavia alcuni margini di miglioramento, soprattutto in relazione al rafforzamento degli aspetti tecnico-operativi, al coinvolgimento didattico e all'organizzazione delle attività, sui quali sarà opportuno intervenire nelle future edizioni.

Anche per quanto riguarda la formazione specifica, dall'analisi dei questionari emerge un livello complessivamente positivo di soddisfazione, con una valutazione media pari a 3,5. In particolare, si evidenzia una buona acquisizione di competenze relazionali-sociali (media 4) e un giudizio favorevole sull'attività e sulla preparazione dei formatori (media 3,5), accompagnato da apprezzamenti qualitativi circa l'elevata competenza dei docenti. Tuttavia, si rilevano alcune criticità. In primo luogo, la conoscenza tecnica del settore risulta meno consolidata (media 2,7), così come la percezione dell'adeguatezza della durata del percorso formativo (media 2,7). Alcuni partecipanti segnalano inoltre la necessità di una maggiore chiarezza e approfondimento su specifici aspetti del progetto.

Un ulteriore elemento di attenzione riguarda l'organizzazione temporale delle attività formative: la dispersione delle lezioni nel tempo viene percepita come un fattore che incide negativamente sulla continuità e sull'efficacia complessiva del percorso.

In sintesi, pur riconoscendo il raggiungimento degli obiettivi formativi previsti (media 3,4), si suggerisce, in un'ottica di miglioramento, una revisione della struttura e della distribuzione temporale del percorso, al fine di garantirne maggiore coerenza, intensità ed efficacia complessiva.

### RILEVAZIONE ANDAMENTO SERVIZIO CIVILE

I questionari di rilevazione sull'andamento del Servizio Civile evidenziano che i volontari hanno considerato complessivamente sufficienti le informazioni ricevute all'inizio del Servizio Civile, con una valutazione media pari a 2,9.

Per quanto riguarda la chiarezza degli obiettivi e delle azioni del progetto, il giudizio risulta moderatamente positivo (3,2), anche se non sono stati segnalati ambiti specifici da approfondire.

L'organizzazione generale del percorso è stata valutata in maniera abbastanza soddisfacente, con un punteggio di 3,4. Particolarmente elevato è invece il grado di soddisfazione relativo alla sede di assegnazione, che raggiunge un valore di 4,8, indicando un'esperienza molto positiva sotto questo aspetto.

In merito alla coerenza del progetto rispetto agli obiettivi prefissati, la valutazione si attesta su un livello discreto (3,1). Analogamente, la qualità delle comunicazioni e delle informazioni fornite è giudicata sufficiente (3).

Più positiva risulta invece la valutazione della gestione organizzativa, che ottiene un punteggio di 4, senza segnalazioni di particolari criticità. Dopo alcuni mesi di attività, il livello di soddisfazione rispetto alle attività svolte e al ruolo ricoperto come volontario si mantiene su un valore

medio (3,1), in linea con il grado di coerenza percepito tra l'esperienza e le aspettative iniziali (3,1). Anche la corrispondenza tra i compiti assegnati e il progetto evidenzia un margine di miglioramento, con una valutazione pari a 2,9.

Per quanto concerne la gestione delle difficoltà, i volontari ritengono generalmente superabili i momenti critici legati ai compiti assegnati (3,5). Inoltre, emerge un buon livello di autonomia operativa acquisita nel tempo (3,7).

Relativamente al supporto fornito dall'Operatore Locale di Progetto (OLP), le informazioni ricevute per lo svolgimento autonomo delle attività risultano sufficienti (3), mentre il tempo dedicato viene valutato leggermente inferiore alla media (2,7), indicando una possibile area di miglioramento.

Infine, l'integrazione con gli altri operatori del servizio appare positiva (4,1), così come il supporto ricevuto nello svolgimento delle attività, che ottiene una valutazione pari a 4.

## RILEVAZIONE FINALE VOLONTARI

Dall'analisi dei questionari finali somministrati ai volontari emerge che la formazione generale e specifica ricevuta ha contribuito in misura discreta ad accrescere la loro motivazione, con un punteggio medio pari a 3,4. Allo stesso modo, la formazione ha fornito una moderata conferma delle convinzioni pregresse (3,2), suggerendo un parziale allineamento tra aspettative iniziali e contenuti proposti.

Particolarmente significativo risulta il dato relativo alla capacità della formazione specifica di orientare i partecipanti rispetto ai propri compiti e agli obiettivi del progetto, che raggiunge un valore medio di 3,7. Questo evidenzia un buon livello di chiarezza e utilità pratica dei contenuti erogati. In linea con tale risultato, la formazione specifica è stata ritenuta complessivamente adeguata rispetto alle problematiche affrontate nell'ambito del progetto, con un punteggio di 3,5.

Per quanto concerne le informazioni fornite, i volontari hanno espresso un giudizio molto positivo in merito all'organizzazione del servizio (4) e alle regole comportamentali (4,2), mentre le modalità di svolgimento del lavoro risultano leggermente meno chiare, pur mantenendo una valutazione sufficiente (3,2).

In relazione agli apprendimenti, i volontari dichiarano un elevato livello di soddisfazione sia rispetto a ciò che hanno effettivamente appreso (4,1), sia rispetto a quanto si aspettavano di apprendere (4,1), indicando una sostanziale coerenza tra aspettative e risultati formativi.

Il clima all'interno del servizio viene valutato in maniera molto positiva (4,1), così come l'interesse per le attività svolte (3,7). Anche l'eshaustività delle risposte fornite alle domande dei partecipanti riceve una valutazione discreta (3,4).

L'unico elemento che evidenzia una maggiore criticità è rappresentato dal carico di lavoro, che ottiene un punteggio medio di 2,7, suggerendo la percezione di un impegno talvolta elevato o non pienamente equilibrato.

Nel complesso, i risultati delineano un quadro generalmente positivo dell'esperienza formativa, con alcuni margini di miglioramento in relazione alla gestione del carico di lavoro e alla chiarezza delle modalità operative.

### RILEVAZIONE FINALE DEGLI OLP

Dall'analisi dei questionari compilati dagli OLP emerge che il ruolo dei volontari all'interno del progetto si è articolato in diverse attività di supporto ai servizi PUA e CAD, comprendendo l'accoglienza sia in presenza sia telefonica degli utenti. Essi hanno inoltre contribuito all'organizzazione degli archivi, alla gestione dei protocolli interni e all'inserimento dei dati, offrendo un apporto operativo significativo alle attività quotidiane del servizio.

Per quanto riguarda le modalità di accoglienza dei volontari, è stato predisposto un primo incontro congiunto finalizzato alla presentazione del progetto, del presidio sanitario e dei diversi servizi offerti, favorendo così una prima integrazione nel contesto lavorativo.

Nel corso del Servizio Civile Universale si è fatto ricorso a momenti di valutazione in itinere, al fine di monitorare l'andamento delle attività e apportare eventuali aggiustamenti utili al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Il grado di partecipazione e coinvolgimento dei volontari può essere valutato positivamente: essi hanno raggiunto un buon livello di partecipazione attiva, dimostrando capacità di integrazione all'interno dell'équipe.

La presenza dei volontari ha rappresentato un valido supporto per i servizi PUA, CAD e Guardia Turistica, in particolare durante le giornate giubilari, contribuendo a migliorare l'efficienza complessiva del servizio.

Tra le criticità riscontrate, si segnalano alcune difficoltà iniziali legate alla definizione chiara del ruolo dei volontari, successivamente superate nel corso dell'esperienza.

I volontari hanno partecipato agli incontri di équipe, in particolare alle riunioni di back office e alla presentazione dei casi presso l'équipe del CSM, mostrando un buon livello di coinvolgimento.

Lo scambio di informazioni tra volontari e operatori è avvenuto in modo costante e quotidiano, sebbene non sia stato possibile quantificarne con precisione il monte ore.

Gli operatori del servizio hanno espresso una valutazione positiva dell'attività dei volontari, evidenziando la loro disponibilità e motivazione,

nonché l'impegno attivo e propositivo dimostrato.

Nel corso del periodo considerato, i volontari hanno acquisito competenze rilevanti nell'accoglienza dell'utenza, nella gestione della motivazione personale e nello sviluppo di capacità organizzative, anche in relazione alla gestione del proprio tempo.

Si sono inoltre registrate evoluzioni nel loro percorso, con l'assegnazione progressiva di incarichi di maggiore responsabilità.

La formazione specifica è stata organizzata in modo graduale, anche in considerazione del frequente coinvolgimento dei volontari in attività formative esterne. Non è stato possibile quantificare con precisione il numero di ore dedicate alla formazione.

Tra i suggerimenti per migliorare la qualità dell'inserimento dei volontari, si evidenzia la necessità di una maggiore formazione per gli OLP (Operatori Locali di Progetto).

Infine, per favorire un migliore coordinamento inter-istituzionale, si propone l'organizzazione di incontri congiunti tra i responsabili del Servizio Civile e gli altri volontari, al fine di rafforzare la collaborazione e lo scambio di buone pratiche.

## CONCLUSIONI



La realizzazione del progetto e la sua successiva attuazione hanno evidenziato con chiarezza come l'impegno dei volontari sia andato ben oltre la semplice messa a disposizione delle proprie competenze a beneficio della cittadinanza. Il loro apporto ha infatti assunto un valore più ampio e qualificante, configurandosi come un concreto elemento di arricchimento per le attività progettuali e per i servizi erogati in quanto, attraverso il loro intervento, i volontari hanno contribuito al consolidamento della relazione tra servizi e utenti, favorendo processi di inclusione, supporto

ed accompagnamento. Le evidenze raccolte nel corso dell'attuazione progettuale restituiscono un quadro complessivamente positivo. In particolare, si rileva un elevato grado di soddisfazione rispetto agli effetti generati dall'operato dei volontari nei contesti di servizio in cui sono stati inseriti; tale risultato conferma l'efficacia delle azioni intraprese e la rilevanza del contributo fornito, sia sotto il profilo del supporto operativo sia in termini di impatto percepito dall'utenza e dal personale coinvolto.

I risultati conseguiti hanno pertanto consentito il raggiungimento degli obiettivi definiti in fase di progettazione iniziale, evidenziando la coerenza tra le finalità del progetto, le attività realizzate e gli esiti ottenuti.