



Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2022

TITOLO DEL PROGETTO:

Il dono che serve in Toscana

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Settore: E - Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

Area di intervento: 16. Educazione e promozione dei diritti del cittadino

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

La proposta progettuale intende **promuovere e sensibilizzare la cittadinanza toscana alla donazione periodica, associata e consapevole di sangue e plasma**, al fine di **contribuire al raggiungimento degli obiettivi** individuati alla luce delle indicazioni del Centro Regionale Sangue.

L'obiettivo generale individuato in risposta alla criticità del contesto specifico di attuazione del progetto è il seguente: *incremento della promozione della donazione in Toscana.*

CRITICITÀ GENERALE	OBIETTIVO GENERALE
Insufficiente promozione della donazione in Toscana	incremento della promozione della donazione in Toscana

Fare promozione del Dono del sangue e della Solidarietà significa essere *contaminatori positivi* e diventare **portatori di tutti quei valori connessi all'azione volontaria**. Questo non si traduce solo nel trasmettere le informazioni da cui dipendono l'efficacia e l'efficienza del servizio sanitario ma, in termini più concreti, si tratta di:

- **diffondere una cultura solidale ed altruista** nella comunità e, in particolar modo, nei giovani;
- **sviluppare la cultura della salute** attraverso l'informazione e l'educazione dei cittadini;
- **sensibilizzare ai temi del dono**, del volontariato e promuovendo l'associazionismo;
- **tutelare la salute dei donatori** e dei riceventi.
- **incoraggiare la donazione volontaria**, periodica, associata, non remunerata, anonima e consapevole;
- **promuovere uno stile di vita positivo all'interno della comunità** e del singolo cittadino.

Donare il sangue è un gesto concreto di solidarietà. Significa, letteralmente, donare una parte di sé a qualcuno che sta soffrendo, qualcuno che ne ha un reale ed urgente bisogno, significa preoccuparsi ed agire per il bene della comunità e per la salvaguardia della vita degli altri. Donare il sangue è, innanzitutto, un dovere civico. La disponibilità di sangue è un patrimonio collettivo a cui ognuno di noi può attingere in caso di necessità e in ogni momento. Una riserva di sangue che soddisfi il fabbisogno di Salute della comunità è una garanzia per tutti (donne, uomini, giovani, vecchi, bambini) compresi noi stessi e le persone che ci sono più care. Incrementando la promozione della donazione, si sostiene la cultura della Solidarietà, l'etica della Responsabilità sociale e la disponibilità verso i malati e i più bisognosi. **I benefici che derivano dalla donazione sono essenziali per la salvaguardia della salute dei pazienti** curati con emazie concentrate e plasmaderivati, dei pazienti colpiti da emorragie derivanti da incidenti o complicanze del parto o per chi è costretto ad operazioni chirurgiche di una certa entità, **ma il beneficio della donazione investe**

anche il donatore che ha la possibilità di conoscere e monitorare periodicamente il suo stato di salute, **attraverso una serie di esami periodici che diventano un momento di medicina preventiva gratuita** che permette di intervenire su eventuali patologie in maniera tempestiva.

Per la misurazione dei risultati sono stati impiegati **gli stessi indicatori** che hanno misurato la portata delle criticità nel contesto di riferimento. L'attività di monitoraggio prevista dal sistema accreditato permetterà di controllare, in corso d'opera, il conseguimento degli obiettivi programmati e attuare eventuali misure correttive qualora la situazione rilevata lo richieda. **I dati a fine progetto sono stati calcolati, per ciascun contesto, con il contributo dei referenti che partecipano alla cabina di regia progettuale, sulla base della precedente esperienza di Servizio Civile Universale partendo dall'analisi dei dati rilevati in fase di monitoraggio e valutazione, riparametrandoli sulla base del diverso numero di operatori** che, con questa proposta, andrà ad operare in ciascuna SAP.

CRITICITÀ SPECIFICHE	INDICATORI USATI	VALORI EX ANTE	RISULTATI EX POST	INCREMENTO NUMERICO	INCREMENTO %
CALO DELLE DONAZIONI COMPLESSIVE A LIVELLO TOSCANO	numero di donazioni complessive	211.890	215.068	3.178	+1,5%
	numero di donazioni associative	110.783	112.449	1.662	+1,5%
EFFICACIA DELLE PRENOTAZIONI DA MIGLIORARE	prenotazioni rispetto alle donazioni totali nell'anno	109.274/ 110.783 = 98,6%	109.711 (99%)	437	+ 0,4%
	conferme sulle prenotazioni effettuate nell'anno	93.765/ 110.783 = 84,6%	95.078 (86%)	1.313	+ 1,4%

L'obiettivo generale del progetto **“incremento della promozione della donazione in Toscana”** rientra a pieno titolo nell'obiettivo del programma **“Giovani in rete per promuovere il dono”** in quanto, garantendo una maggiore disponibilità di sangue e di farmaci emoderivati, si concorrerà a garantire, ad una fascia più ampia della popolazione, il diritto *“alla salute e al benessere per tutti e per tutte le età”* (**Ob. 3 dell'Agenda 2030**). Nello specifico si assicureranno, da una parte, le donazioni necessarie ai pazienti che necessitano di trasfusioni, farmaci emoderivati, trapianti di midollo, dall'altra, si educeranno i giovani a stili di vita salutari e solidali, alla prevenzione e tutela della propria salute. Tutto questo in un contesto generale che vede il fabbisogno di sangue in costante crescita, sia per esigenze ospedaliere che farmacologiche. **Basti pensare ai servizi di primo soccorso e di emergenza-urgenza, alle attività di alta specializzazione come la chirurgia e i trapianti di organo, alla cura delle malattie oncologiche e alle cure in assistenza domiciliare:** si tratta di servizi che comportano un continuo aumento delle richieste di sangue e di plasma a cui è impossibile dare risposta senza l'impegno dei donatori volontari. Come abbiamo detto, la donazione di sangue è un gesto che garantisce *salute e benessere* (**Ob. 3 dell'Agenda 2030**) non solo alle persone malate *riceventi*, ma anche alle persone sane *donatrici* che vengono educate a stili di vita responsabili e altruisti, ma anche sottoposti a **esami ematochimici e di controllo del sistema epatico, renale e metabolico**, con particolare attenzione al **colesterolo, alla glicemia e ai trigliceridi**. I donatori effettuano check-up annuali gratuiti che possono mettere in evidenza eventuali patologie assumendo, pertanto, il carattere di medicina preventiva, garantendo ulteriormente il diritto alla Salute per tutti.

Rispetto all'**Ob. 10 dell'Agenda 2030** *“ridurre l'ineguaglianza all'interno delle Nazioni”* il progetto si inserisce, attraverso il programma d'Azione, in una **cornice nazionale che sopperisce alle evidenti diseguaglianze delle diverse aree territoriali di Italia**, mediante **compensazioni di donazioni di sangue e plasma tra regioni carenti ed eccedenti**. Secondo i dati dell'Istituto Superiore di Sanità e del Centro Nazionale Sangue, il fabbisogno italiano di sangue da trasfusione riesce ad essere, generalmente, soddisfatto, ma vi sono **enormi differenze territoriali** che vedono alcune regioni del Centro-Sud d'Italia in costante e grave penuria di sangue (un esempio per tutte la Sardegna, la regione del Mediterraneo con la più alta incidenza dei portatori sani di beta-**talassemia**), che garantiscono il funzionamento del loro sistema sanitario solo grazie all'apporto fornito dalle regioni che dispongono di eccedenze. **Gli obiettivi 3 e 10 dell'Agenda 2030** che il progetto concorre a realizzare sono direttamente connessi all'**ambito d'azione N]** *“tutela del diritto alla salute per favorire l'accesso ai servizi e garantire l'autonomia e il benessere delle persone”* del Piano triennale 2020-2022, in quanto **garantiranno l'aumento della disponibilità di sangue**, anche al fine di una compensazione intraregionale, in risposta alle emergenze/carenze periodiche e ai bisogni di Salute della cittadinanza, **attraverso attività specifiche di informazione, sensibilizzazione e promozione** rivolte alla fascia più giovane del territorio, ma in generale a tutta la comunità.

Volendo rappresentare in una tabella di facile lettura le connessioni tra l'obiettivo del progetto e l'obiettivo del Programma d'Azione abbiamo:

OBIETTIVO DEL PROGETTO	OBIETTIVO DEL PROGRAMMA	OBIETTIVI DELL'AGENDA 2030		AMBITO DEL PT
incremento della promozione della donazione in Toscana	incremento della promozione del dono del sangue e del plasma nella popolazione in generale e nei giovani in particolare	Ob.3	garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età	N) tutela del diritto alla salute per favorire l'accesso ai servizi e garantire l'autonomia e il benessere delle persone
		Ob.10	ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni	

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Sempre al fine di rendere più facile la lettura della proposta e di evidenziare il collegamento tra le diverse voci della scheda progetto, si riporta la descrizione delle attività previste per i volontari in una tabella che volutamente si richiama a quella descritta al precedente punto 6.1) della scheda.

ATTIVITÀ	RUOLO VOLONTARI
INSERIMENTO DEI VOLONTARI	In questa fase, i volontari, affiancati dagli Operatori Locali di Progetto (OLP), dai responsabili istituzionali associativi e dai dipendenti della sede, laddove presenti, inizieranno a conoscere l'ambiente associativo, le attività svolte in sede, gli eventi in programma, le procedure e i sistemi di gestione e l'utenza con la quale si dovranno relazionare durante l'intero servizio. Nel primo mese di servizio i volontari familiarizzeranno con l'ambiente associativo e con la mission dell'organizzazione e verranno a contatto con le varie figure di riferimento dell'organizzazione: Presidente, membri del Consiglio Direttivo, Soci Volontari particolarmente attivi, ecc. Sempre nel primo mese di servizio, ai volontari verranno presentati gli obiettivi specifici del progetto, i risultati che con questo intende concretamente conseguire e le azioni specifiche da attuare sul territorio per incrementare la promozione del dono del plasma. In questa prima fase l'Operatore Locale di Progetto illustrerà nello specifico ai volontari le attività da svolgere quotidianamente e le risorse tecniche e strumentali a loro disposizione. I giovani avranno un ruolo attivo e partecipativo in questa prima fase e chiederanno all'OLP e al personale disponibile tutti i chiarimenti necessari a svolgere al meglio il proprio ruolo. Proprio perché questa prima fase progettuale è il momento di accoglienza e di inserimento presso le sedi e la fase di conoscenza dettagliata degli obiettivi progettuali è importante che i volontari si sentano coinvolti e sostenuti e non abbiano remore nel chiedere chiarimenti o ulteriori informazioni se necessarie.
EROGAZIONE DELLA FORMAZIONE GENERALE	I volontari dovranno partecipare obbligatoriamente alle giornate formative in programma e non potranno chiedere giornate di permesso in tali occasioni.
EROGAZIONE DELLA FORMAZIONE SPECIFICA	Qualora risultassero assenti per motivi di salute, dovranno necessariamente partecipare alle giornate di recupero programmate dall'ente entro i termini di legge. <i>(L'ente si impegna a comunicare con il maggior anticipo possibile il calendario dell'attività formativa).</i>
MONITORAGGIO DELLA FORMAZIONE	I volontari dovranno partecipare obbligatoriamente ai momenti di monitoraggio in programma e non potranno chiedere giornate di permesso in tali occasioni.
MONITORAGGIO ATTIVITÀ PROGETTO	Qualora risultassero assenti per motivi di salute, dovranno necessariamente partecipare ai recuperi programmati dall'ente. <i>(L'ente si impegna a comunicare con il maggior anticipo possibile il calendario dell'attività di monitoraggio).</i>
CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE ACQUISITE ATTRAVERSO IL SERVIZIO	I volontari dovranno partecipare obbligatoriamente all'incontro programmato dall'ente per la certificazione delle competenze. Non potranno richiedere permessi in occasione di tale attività. In caso di assenza per motivi di salute, dovranno recuperare l'attività nella data proposta dall'ente. Trattandosi di una azione obbligatoria dovranno impegnarsi nel portarla a termine così come indicato dall'ente.
TUTORAGGIO	I volontari dovranno partecipare obbligatoriamente agli incontri di tutoraggio programmati. Non potranno richiedere permessi in occasione di tale attività. In caso di assenza per motivi di salute, dovranno recuperare l'attività nella data proposta dall'ente. Trattandosi di una azione obbligatoria dovranno impegnarsi nel portarla a termine così come indicato dall'ente.
ATTIVITÀ COMUNI DEL PROGRAMMA	I volontari dovranno partecipare obbligatoriamente alle giornate di incontro e di informazione alla cittadinanza previste dal programma e non potranno chiedere giornate di permesso in tali occasioni. <i>(L'ente si impegna a comunicare con il maggior anticipo possibile il calendario dell'attività prevista dal programma).</i>
ATTIVITÀ COMUNE PREVISTA DALLA COPROGETTAZIONE	I volontari realizzeranno un report condiviso in forma di video racconto lavorando in rete ad un progetto condiviso che restituisca alla cittadinanza il senso collettivo dell'esperienza realizzata vista con gli occhi dei giovani e raccontata attraverso il loro linguaggio. Ogni volontario contribuirà al progetto offrendo un proprio contributo personale. Tra tutti gli operatori di SCU verrà, quindi, individuato un referente, con adeguate competenze tecniche che si occuperà di montare tutti i contributi ricevuti e di realizzare un prodotto unico e armonioso da impiegare nelle attività di promozione alla cittadinanza.

La tabella che segue descrive nel dettaglio le quattro attività individuate per il conseguimento dei due obiettivi specifici e il ruolo previsto per i volontari nell'ambito di tali azioni programmate.

ATTIVITÀ E RUOLO VOLONTARI PER IL CONSEGUIMENTO DEI DUE OBIETTIVI DESCRITTI AL PUNTO 8) DELLA SCHEDA
<p>Attività specifica 1 SENSIBILIZZAZIONE DONAZIONE SANGUE E PLASMA</p> <p>Dopo il primo mese di inserimento nell'organizzazione, i volontari saranno avviati alle attività specifiche di sensibilizzazione al dono del sangue e del plasma e più specificatamente alla:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Sensibilizzazione alla donazione come espressione di impegno civile e come opportunità di medicina preventiva; o Diffusione di corretti e sani stili di vita; o Informazione e educazione su abusi e dipendenze; o Informazione sui fabbisogni del Sistema Trasfusionale toscano in termini di consumi/utilizzo di sangue ed in particolare di destinazione terapeutica dei farmaci plasmaderivati. <p>Ai giovani verranno illustrati tutti gli strumenti promozionali (materiali cartacei e audiovisivi, slide, gadget, etc.) a disposizione dell'organizzazione locale. Saranno formati per effettuare la chiamata alla donazione dei soci. Sarà richiesto ai volontari, mettendo a disposizione dell'organizzazione le proprie doti personali e le proprie competenze comunicative, di indirizzare i donatori periodici di sangue intero alla donazione del plasma attraverso il servizio di chiamata e prenotazione. I volontari saranno coinvolti nell'organizzazione dei Plasma-Day, ovvero le giornate interamente dedicate alla donazione di plasma che vengono organizzate dalla rete associativa per promuovere questo tipo di donazione. I volontari in Servizio Civile saranno coinvolti in tutte le attività informative-promozionali realizzate sul territorio di riferimento (stand, eventi ricreativi, partecipazione ad eventi/sagre/giornate realizzate in collaborazione con le altre organizzazioni locali, banchetti, spot, comunicati stampa, etc.) al fine di diventare sempre più consapevoli ed efficaci nella diffusione del messaggio associativo. Sarà chiesto loro di impegnarsi, attivarsi e svolgere con attenzione e cura i compiti che saranno assegnati loro. I volontari dovranno rispettare gli orari concordati e le disposizioni ricevute e potranno confrontarsi con l'Operatore Locale di Progetto per qualsiasi chiarimento o informazione ulteriore. Verrà, inoltre, chiesto ai volontari di integrarsi nel gruppo di lavoro dell'organizzazione operando con spirito collaborativo e con capacità di problem solving.</p>
<p>Attività specifica 2 CONTATTI CON LE SCUOLE</p> <p>I giovani saranno attivamente coinvolti dall'ente locale nella realizzazione dei nuovi interventi di sensibilizzazione al dono del sangue e del plasma nelle scuole e nella pianificazione degli stessi negli istituti con i quali si è instaurata da tempo una efficace collaborazione. L'accesso alle scuole sarà favorito, come è stato già illustrato, dalla specifica collaborazione dell'Ufficio Scolastico Regionale per la Toscana con cui è stato sottoscritto un apposito accordo di partenariato nell'ambito della proposta progettuale in presentazione. Per quanto riguarda gli interventi nelle scuole, i volontari supporteranno concretamente l'ente nella verifica del concreto interesse da parte delle scuole a aderire al progetto e nell'invio, su richiesta, dell'apposita informativa sulle modalità di intervento da parte dell'associazione. Raccolte le disponibilità in ambito scolastico, i volontari supporteranno concretamente la programmazione degli interventi da svolgere, il coinvolgimento di tutte le risorse umane necessarie, il sostegno degli enti partner, la possibilità di uso di tutta la strumentazione tecnica necessaria, la disponibilità del materiale promozionale e dei gadget previsti, la partecipazione degli insegnanti di riferimento per materia, la presenza del personale tecnico di supporto all'interno delle sale multimediali. In questa fase il loro ruolo sarà di supporto amministrativo e di front-office. Nuovamente sarà richiesto loro di lavorare con spirito collaborativo rispettando le disposizioni ricevute e gli orari concordati. Il lavoro degli operatori di SCU sarà di supporto allo staff associativo, per questo sarà importante per i volontari imparare a lavorare in gruppo ed essere proattivi e collaborativi.</p>
<p>Attività specifica 3 INTERVENTI NELLE SCUOLE</p> <p>Come abbiamo già descritto, in questa fase l'ente si recherà nelle scuole coinvolte (se l'emergenza sanitaria permetterà, come ipotizziamo, gli incontri in presenza, diversamente saranno individuate, con gli Istituti Scolastici coinvolti delle diverse possibilità di coinvolgimento degli studenti) ed effettuerà interventi di una/due ore riunendo, se necessario o se richiesto, più classi. In questa fase è prevista la specifica collaborazione di esperti provenienti da altre associazioni della rete territoriale di AVIS Regionale Toscana che opereranno, fianco a fianco dei volontari in SCU, a sostegno degli interventi agli studenti per la diffusione del messaggio solidaristico della donazione del sangue, del plasma e del sangue cordonale. Si tratta di organizzazioni del territorio con le quali stabilmente AVIS Regionale Toscana collabora, anche nell'ambito di queste iniziative rivolte agli studenti. Non è possibile indicare, in questo momento, la provenienza specifica degli esperti perché dipenderà dal periodo dell'anno in cui saranno programmati gli incontri nelle scuole e dalla disponibilità dei singoli esperti volontari. Gli interventi affronteranno i temi della donazione, della prevenzione e degli stili di vita sani e corretti, anche mediante la metodica della <i>peer education</i>. I volontari avranno, pertanto, un ruolo attivo nell'ambito degli incontri con gli studenti e la possibilità di interagire in maniera diretta con i loro coetanei. Avranno, dunque, un ruolo di <i>"peer educator"</i> e di <i>"facilitatori"</i> nel dialogo e nella sensibilizzazione dei giovani, oltre che di <i>"testimoni"</i> del messaggio associativo, ma anche dell'esperienza di Servizio Civile Universale. I volontari supporteranno l'ente non solamente nell'intervento informativo-promozionale, ma anche nell'attività più amministrativa di raccolta dei dati anagrafici ed i recapiti personali (numero di telefono ed e-mail) degli studenti maggiorenni che acconsentono all'utilizzo dei propri dati nel rispetto della normativa vigente sulla privacy. Avranno un ruolo attivo anche nell'invio di comunicazioni, anche attraverso i social network e i nuovi strumenti di comunicazione, al fine di poterli informare su tutte le attività associative programmate. Periodicamente i volontari parteciperanno alle visite presso il servizio trasfusionale o l'unità di raccolta sangue delle aree di riferimento, in occasione delle quali sarà possibile - per gli studenti interessati e previa prenotazione - effettuare la visita di prequalificazione necessaria per la prima donazione. Il ruolo dei volontari di SCU sarà sia di supporto organizzativo della sede locale, che a contatto diretto con l'utenza. Sarà, pertanto, richiesto agli operatori di supportare con diligenza e cura l'ente nella gestione di tutte le attività amministrative, ma anche di rapportarsi con gli studenti delle scuole coinvolte e di parlare in pubblico. Il volontario svolgerà un ruolo attivo, propositivo e creativo nella parte di comunicazione e informazione. Eventuali proposte, suggerimenti, idee che l'operatore di SCU dovesse portare alla discussione sarebbero benvenute. Grazie a questo coinvolgimento in prima persona e a questo ruolo attivo che ciascun operatore andrà a svolgere all'interno della sede locale avverrà anche un confronto intergenerazionale con i dirigenti AVIS (che generalmente sono relativamente anziani). Lo scambio tra generazioni, con tutti i benefici per entrambe che ciò comporta, resterà come bagaglio associativo.</p>
<p>Attività specifica 4 SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ DELLA SEDE DI ATTUAZIONE</p> <p>I volontari saranno coinvolti, inoltre, nella gestione quotidiana delle attività della sede locale: è proprio mediante il lavoro associativo quotidiano che potranno conoscere profondamente l'associazione e le attività che la caratterizzano, la rete di relazioni che intrattiene con i cittadini, i donatori, le istituzioni, le altre sedi Avis ed il territorio e gli obiettivi che si prefigge. In particolare, presso le sedi di attuazione, i volontari saranno coinvolti nei rapporti associativi con i soci, nelle attività di chiamata alla donazione anche attraverso l'utilizzo dei gestionali "dat@vis" e AgenDona per la prenotazione delle donazioni associative presso i servizi trasfusionali di tutta la regione. I giovani verranno resi partecipi della situazione del contesto territoriale di riferimento, attraverso il "meteo del sangue", ovvero un monitoraggio quotidiano della situazione del Sistema Trasfusionale toscano, nella verifica delle disponibilità e delle carenze di gruppi sanguigni, al fine di orientare meglio le donazioni su sangue intero, plasma e tipologia di gruppi Rh attraverso chiamate dedicate ai donatori. Per quanto riguarda l'obiettivo di potenziamento dell'utilizzo della tessera sanitaria per la lettura dei referti sanitari relativi principalmente alla donazione, laddove possibile, la sede Avis allestirà una postazione di lettura attraverso lettore smart card. Il volontario, prima con il costante supporto dell'Olp e poi in maniera sempre più autonoma, potrà fornire a soci e cittadini assistenza per la consultazione e la stampa dei referti, valorizzando un servizio che, come è stato anticipato, da una parte, asseconda la razionalizzazione del sistema sanitario, mentre, dall'altra, tutela l'utente. I volontari saranno coinvolti in nell'organizzazione di eventi, iniziative e attività sociali in genere e al loro presidio sul territorio. Qualora sia necessario, i giovani saranno interessati anche all'accompagnamento e alla accoglienza ai donatori presso i Servizi Trasfusionali, all'aggiornamento e alla gestione di mailing associativi e allo sviluppo delle attività amministrative della sede a cui sono assegnati. Presso la sede regionale, oltre a gran parte delle attività sopradescritte, i volontari saranno impiegati anche nelle attività amministrative in affiancamento al personale dipendente per quanto riguarda le normali attività di gestione della rete associativa e della rete di progetto. Nello specifico, il volontario potrà essere chiamato a curare le attività di front office e di reception, di supporto alle richieste di assistenza delle sedi associate e di informazione al pubblico attraverso il numero verde Avis. In occasione dell'organizzazione di eventi, iniziative e attività sociali in genere, i giovani saranno impegnati nella fase di preparazione e realizzazione e in quella di allestimento e presidio sul territorio regionale. I volontari, compatibilmente con la formazione ricevuta e le proprie conoscenze e capacità informatiche, e adeguatamente supportati dall'OLP e dall'altro personale della struttura, saranno interessati allo svolgimento di rilevazioni di tipo statistico relativamente ad iniziative associative. Il ruolo dell'operatore presso la sede regionale si differenzierà da quello presso la sede locale perché il giovane supporterà lo staff dipendente anche nell'attività di raccordo, verifica e coordinamento dell'azione progettuale e della rete associativa territoriale. Questa attività viene svolta unicamente a livello regionale dove opera la struttura stabile di gestione del Servizio Civile Universale accreditata. A tutti gli operatori di SCU verrà chiesto di supportare il lavoro dell'organizzazione con diligenza e cura, rispettando gli orari concordati, svolgendo con responsabilità e attenzione i compiti che saranno assegnati e collaborando con disponibilità al lavoro del gruppo. L'Operatore Locale di Progetto sarà il riferimento in sede per qualsiasi necessità, chiarimento con cui i volontari si dovranno confrontare in maniera costante e puntuale.</p>

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Vedi Allegato "Elenco delle sedi Avis di attuazione progetto"

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto: cinquantadue (52).

Numero posti con vitto e alloggio: nessuno.

Numero posti senza vitto e alloggio: cinquantadue (52).

Numero posti con solo vitto: nessuno.

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari: 5 giorni di servizio a settimana, da articolare tra il lunedì e la domenica.

Monte ore annuo pari a 1.145 ore, cui si sommano 20 giorni di permesso retribuito. I volontari potranno essere impiegati per un **minimo di 20 ore settimanali e un massimo di 36 ore settimanali**, distribuendo comunque le ore uniformemente nel corso dell'intero periodo di durata del progetto.

Ai volontari verrà richiesto di:

- rendersi disponibili ad organizzare il proprio **servizio su turni** in relazione alle esigenze di servizio;
- **partecipare alle iniziative promozionali e formative** previste dal progetto e dal programma, anche qualora si svolgano **in province diverse da quella di assegnazione**;
- **partecipare alle iniziative promozionali e formative** previste dal progetto e dal programma, anche qualora si svolgano **nei fine settimana, nei giorni festivi ed in orario serale**;
- rendersi riconoscibili indossando t-shirt o felpe dell'Avis o cartellini di riconoscimento nell'ambito di iniziative, eventi, attività a contatto con il pubblico o con l'utenza, attività nelle scuole, ecc.;
- garantire **flessibilità oraria e disponibilità al cambio di turno**;
- **comunicare tempestivamente la propria assenza in caso di malattia**, inviando idoneo certificato medico alla sede amministrativa del servizio;
- **comunicare tempestivamente la necessità di usufruire di giornate di permesso** considerando che devono essere fruite nel rispetto delle esigenze progettuali e delle attività formative programmate.
- **avere pieno rispetto della privacy nel trattamento dei dati personali degli utenti** come sarà spiegato durante la formazione;
- **prendere obbligatoriamente permesso nelle giornate di chiusura dell'ente** in aggiunta alle festività riconosciute;
- **rendersi disponibili allo svolgimento di missioni fuori sede** programmate per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto;

In nessun caso verrà richiesto all'operatore volontario né di svolgere attività notturna, ovvero nella fascia oraria dalle ore 23 alle 6 del mattino, né di garantire alcuna reperibilità al di fuori dell'orario di servizio.

Qualsiasi spesa connessa alle attività di servizio e alla partecipazione agli eventi sarà in capo all'Ente e non potrà mai ricadere sugli operatori.

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Eventuali crediti formativi riconosciuti: nessuno.

Eventuali tirocini riconosciuti: nessuno.

Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio:

Al termine del progetto di Servizio Civile Universale, denominato *Il dono che serve in Toscana*, a tutti i giovani che ne faranno richiesta sarà rilasciata, dal soggetto titolato, la **certificazione delle competenze acquisite in ambito non formale**, ai sensi del **d.lgs. n.13/2013**, così come disciplinato dalla normativa di riferimento della Regione Toscana sull'istruzione e la formazione professionale ai sensi della **Legge Regionale n. 32/2002** e in attuazione delle successive disposizioni regionali vigenti (**DGR. n. 988/19 e ss.mm.ii.**).

La normativa regionale toscana prevede che la validazione delle competenze venga effettuata esclusivamente da A.R.T.I. – Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego, previa valutazione della documentazione presentata [Pag. 18 dell'ALLEGATO A) Disciplinare per l'attuazione del sistema regionale delle competenze previsto dal Regolamento di esecuzione della L.R. 32/2002] di cui è stata caricata, nel sistema Helios, una lettera d'impegno, datata 04/05/2022, a rilasciare tale certificazione.

AVIS Regionale Toscana, ente titolare del progetto, supporterà l'operatore di Servizio Civile Universale per tutto l'iter previsto dalla normativa di riferimento:

1. **la ricostruzione dell'esperienza** maturata;
2. **la raccolta delle evidenze** documentali relative alle esperienze di apprendimento non formale o informale svolte nell'ambito del progetto di Servizio Civile Universale in oggetto;
3. **la presentazione della relativa domanda** al Servizio territorialmente competente sopra richiamato predisposta sulla base di specifica modulistica regionale approvata dal Settore regionale competente.

Il percorso disciplinato dalle disposizioni regionali vigenti prevedrà due fasi distinte:

a) una prima fase di ricostruzione dell'esperienza maturata nei contesti non formali e informali e delle competenze che questa ha consentito di acquisire. **Tale fase viene affrontata dall'individuo con il supporto di operatori in possesso di specifiche professionalità e con il pieno sostegno da parte dell'ente titolare della proposta progettuale, dell'Operatore Locale di Progetto e del Coordinatore Responsabile del Servizio Civile Universale.** Questa fase verrà portata a termine all'inizio del 12° mese di servizio.

La fase di ricostruzione dell'esperienza sarà finalizzata a:

1. inquadrare la situazione di validazione, ovvero le finalità, le regole, i soggetti, i prodotti;
2. supportare l'individuo nella elaborazione del proprio curriculum, secondo un formato standard;
3. supportare l'individuo nella elaborazione della documentazione in grado di testimoniare le esperienze non formali e informali ricostruite, comprese le evidenze che la sostengono, secondo il formato standard.

b) una seconda fase di vera e propria validazione degli elementi emersi da tale ricostruzione, da parte dell'amministrazione provinciale competente.

La fase di validazione riguarda **la convalida degli elementi emersi dalla ricostruzione.**

Gli esiti di questa fase possono essere:

- la validazione delle competenze che risultano acquisite in base alla ricostruzione effettuata;
- la richiesta da parte dell'amministrazione provinciale di ulteriore approfondimento della ricostruzione, per precisare alcuni elementi della stessa o documentare meglio le evidenze; a seguito di tale approfondimento, può avvenire la validazione delle competenze acquisite.

Sulla base dell'esito della validazione, il soggetto interessato potrà:

1. partecipare ad un percorso formativo di tipo formale, al fine di sviluppare le competenze mancanti necessarie all'acquisizione della qualifica; in tal caso, la partecipazione al percorso potrà essere ridotta alla frequenza delle sole unità formative relative alle competenze che non sono state validate;
2. sostenere l'esame per ottenere la certificazione delle competenze emerse dalla validazione.

L'esame si svolgerà davanti ad una Commissione nominata ed istituita dall'amministrazione competente con riferimento ai seguenti contesti:

- richiesta individuale presentata all'amministrazione da singole persone che, a seguito di un processo di validazione dell'esperienza non formale/informale, chiedono di sostenere l'esame per il conseguimento della certificazione delle competenze.

La commissione si riunirà per definire i criteri con cui assicurare la trasparenza e la standardizzazione dei processi e predisporrà documenti per l'osservazione, e la valutazione delle competenze, a partire **dal Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana (RRFP) e associate al Quadro Nazionale.**

La seconda fase si concluderà entro il termine del 12° mese di servizio.

Verranno certificate le seguenti due ADA:

1. COMUNICAZIONE IN CONTESTI GIOVANILI E TRA PARI

ovvero comunicare efficacemente in contesti giovanili utilizzando tecniche e metodologie diversificate

2. GESTIONE DELLA PROMOZIONE DEI SERVIZI E DELL'IMMAGINE DELL'ENTE

Addetto alla comunicazione, alla promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e alla facilitazione di servizi telematici.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Avis Toscana selezionerà i candidati adottando criteri autonomi di selezione sia in base alla valutazione dei titoli di studio e delle esperienze maturate, sia in base alla valutazione di un colloquio personale e di un questionario motivazionale appositamente predisposto.

I candidati, dopo le selezioni, saranno collocati in graduatoria derivante dalla sommatoria dei punteggi massimi ottenibili sulle seguenti scale parziali:

- | | | |
|----|---|-----------------------|
| 1. | Titoli di studio , altre conoscenze, competenze/esperienze aggiuntive | = max 20 punti |
| 2. | Pregresse esperienze di volontariato; esperienze professionali e in team | = max 30 punti |
| 3. | Colloquio e questionario motivazionale | = max 60 punti |

Entrando nello specifico della prima scala parziale:

1. **Titoli di studio**, altre conoscenze, competenze/esperienze aggiuntive = **max 20 punti**

Nella **valutazione dei titoli di studio**¹ si seguiranno i seguenti criteri:

- Frequenza scuola media superiore: **1 punto** per ogni anno concluso **fino a 4 punti**;
- Diploma: **5 punti**;
- Laurea triennale: **7 punti**;
- Laurea magistrale: **9 punti**;
- Titoli accessori²: **1 punto aggiuntivo**;

Il massimo punteggio ottenibile nella **valutazione dei titoli di studio** è, pertanto, di **10 punti**.

Nella **valutazione delle altre conoscenze** si seguiranno i seguenti criteri:

- Ogni **corso** di formazione concluso **attinente al progetto** = **3 punti**
- Ogni **corso** di formazione concluso **non attinente al progetto** = **2 punti**

Fino ad un massimo di 6 punti

Il massimo punteggio ottenibile nella **valutazione delle altre conoscenze** è, pertanto, di **6 punti**.

Nella valutazione delle **competenze e delle esperienze aggiuntive** a quelle valutate si attribuirà un punteggio fino ad un massimo di **4 punti**.

Entrando nello specifico della seconda scala parziale:

2. **Pregresse esperienze** di volontariato; esperienze professionali e in team = **max 30 punti**

Le pregresse esperienze di volontariato, esperienze professionali ed esperienze di lavoro in team, che potranno essere valutate **sino ad un massimo di 30 punti** e faranno riferimento alla seguente scala di punteggi attribuibili come segue:

- ✓ **L'esperienza come donatore** di sangue sarà valutata solo se certificata da tesserino associativo del donatore con 1 punto per ogni anno o frazione di anno in cui sia stata effettuata almeno una donazione **fino ad un massimo di 6**;
- ✓ **Le esperienze di volontariato** saranno valutate secondo i seguenti criteri.
Le fattispecie ai punti A e B sono cumulabili fino ad un massimo di 12 punti:
 - a) Partecipazione alle attività e alle iniziative dell'associazione AVIS, in qualunque sede, certificata da attestati degli organi dell'associazione (coefficiente 1 per ogni mese di attività svolta o frazione di mese superiore a 15 giorni fino ad un massimo di 12 punti);
 - b) Partecipazione alle attività e alle iniziative di altra associazione di volontariato, ONG, associazioni di promozione sociale, in qualunque settore di attività, certificata da attestati degli organi dell'associazione

¹ Dove si valuta solo il titolo più elevato al quale potrà essere eventualmente sommato il punto aggiuntivo relativo ai "titoli accessori" (quali master e corsi di perfezionamento), fino ad un massimo di 10 punti.

² Dottorato di ricerca, Master, corsi di perfezionamento, abilitazione professionale, etc.

(coefficiente 0,5 per ogni mese di attività svolta o frazione di mese superiore a 15 giorni fino ad un massimo di 6 punti).

- ✓ **Le esperienze professionali** saranno valutate attribuendo 0,25 punti per ogni mese di esperienza professionale **fino ad un massimo di 6 punti**.
- ✓ **Le esperienze di attività in team** saranno valutate secondo i seguenti criteri.
Le fattispecie ai punti A e B sono cumulabili fino ad un massimo di 6 punti:
 - a) Esperienze certificate **in ambito sportivo** come allenatore, arbitro, dirigente, istruttore, sport a livello agonistico (coefficiente 0,25 per ogni mese di attività);
 - b) Esperienza di **capo scout, educatore parrocchiale, educatore o assistente educatore doposcuola** (coefficiente 0,25 per ogni mese di attività).

Entrando nello specifico della terza e ultima scala parziale:

3. **Colloquio e questionario motivazionale** = **max 60 punti**

Il colloquio ed il questionario motivazionale andranno a valutare i seguenti argomenti **per un punteggio massimo raggiungibile di 60 punti, ottenuto dalla somma delle valutazioni (da 0 a 6 punti) di ognuna delle seguenti 10 voci:**

- | | | |
|-----|---|---------------|
| 1. | Motivazioni generali e conoscenza del Servizio Civile Nazionale | = max 6 punti |
| 2. | Conoscenza settore e area di intervento del progetto | = max 6 punti |
| 3. | Condivisione dei valori dell'Associazione AVIS | = max 6 punti |
| 4. | Condivisione degli obiettivi del progetto | = max 6 punti |
| 5. | Idoneità alle mansioni | = max 6 punti |
| 6. | Interesse acquisizione abilità | = max 6 punti |
| 7. | Flessibilità oraria | = max 6 punti |
| 8. | Disponibilità a continuare volontariato alla fine del servizio | = max 6 punti |
| 9. | Predisposizione ai rapporti interpersonali | = max 6 punti |
| 10. | Capacità di public speaking | = max 6 punti |

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La finalità della formazione generale è di fornire agli operatori volontari opportunità per conoscere il servizio civile nel suo contesto normativo generale, la sua storia e la sua evoluzione, per riflettere sul significato della propria scelta ed esperienza di servizio civile come esperienza di cittadinanza attiva e responsabile, di introdurre e preparare gli operatori volontari all'esperienza di servizio civile fornendo loro una 'cassetta degli attrezzi', in termini di informazioni e spunti di riflessione utili ad affrontare l'esperienza e a costruirne il significato.

Nello specifico la formazione generale consisterà in un percorso comune a tutti i giovani avviati nelle diverse sedi Avis, della durata di 42 ore, e avrà come contenuto generale l'elaborazione e la contestualizzazione sia dell'esperienza di servizio civile sia dell'identità sociale del volontario, in relazione ai principi normativi e ai progetti da realizzare. Tutti i moduli saranno trattati entro il 180° giorno dall'avvio del progetto.

La disponibilità delle aule dipenderà dal periodo in cui dovrà essere programmata la formazione.

Tutte le aule adibite all'attività didattica sono dotate della medesima strumentazione necessaria allo svolgimento della stessa e della rete internet.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica ha come obiettivo quello di calare l'operatore volontario nel contesto associativo e fornire gli strumenti per conoscere l'Associazione, la sua organizzazione e le attività, gli strumenti a disposizione e la normativa di settore per poter operare al meglio nell'ambito della promozione della donazione del sangue e per svolgere il progetto con piena consapevolezza.

La formazione sarà sviluppata secondo il programma che segue:

la prima parte, organizzata centralmente e presso la sede di Avis Regionale Toscana, prevede lezioni in aula, per un totale di 36 ore, con lezioni organizzate in giornate della durata compresa tra le 4 e le 8 ore di formazione in relazione al tipo/ai tipi di modulo da trattare.

Le metodologie formative alla base del percorso formativo e le tecniche impiegate per attuarlo in questa prima fase saranno le seguenti:

- lezioni frontali con supporti visivi ed audiovisivi
- trattazione di casi ed esempi
- discussione guidata

- *dinamiche non formali.*

La seconda parte, complementare alla precedente e propedeutica alla successiva, **prevede Formazione a Distanza pari a 10 ore totali**, attraverso l'uso di una piattaforma dedicata sulla quale i volontari in servizio troveranno materiali di consultazione e documenti utili per l'approfondimento dei contenuti formativi trattati in aula.

La tecnica impiegata per attuarla sarà la seguente:

- *FAD – Formazione a distanza – Uso di piattaforma Moodle.*

La terza parte si svolgerà **presso la sede di attuazione del progetto** per un totale di **25 ore**, e vedrà coinvolti i volontari assegnati alla sede e l'operatore locale di progetto, con la costante supervisione dei formatori della formazione specifica sopra indicati e del responsabile della formazione di Avis Regionale Toscana.

Le metodologie alla base di questa terza parte del percorso formativo e le tecniche impiegate per attuarle saranno le seguenti:

- *applicazioni pratiche*
- *attività individuali e di gruppo*
- *learning on the job*
- *esperienze dirette.*

Nella tabella che segue ogni modulo formativo sopra descritto viene messo in relazione con la metodologia scelta dal docente e la durata prevista:

MODULO		DURATA	METODOLOGIA
1	PRESENTAZIONE AVIS REGIONALE TOSCANA: L'ORGANIZZAZIONE ASSOCIATIVA	1,5 h	lezioni frontali con supporti visivi ed audiovisivi, trattazione di casi ed esempi, discussione guidata. dinamiche non formali.
2	L'USO DEI SOCIAL NETWORK NELLA PROMOZIONE DEL DONO	2,5 h	
3	ATTUARE COMPORTAMENTI SOSTENIBILI E RISPETTOSI DELL'AMBIENTE DURANTE IL SCU	1,5 h	
4	LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE: MODALITÀ DI GESTIONE DEI CONFLITTI E <i>PUBLIC SPEAKING</i>	3 h	
5	L'AUTOSUFFICIENZA DEL SISTEMA SANGUE IN TOSCANA.	2 h	
		1 h	FAD
6	LA RETE AVIS IN TOSCANA: IL VALORE DEL GESTIONALE ASSOCIATIVO.	2 h	lezioni frontali con supporti visivi ed audiovisivi, trattazione di casi ed esempi, discussione guidata. dinamiche non formali.
		1 h	FAD
7	IL CONTRIBUTO DI AVIS REGIONALE TOSCANA AL SISTEMA SANGUE REGIONALE.	1,5 h	lezioni frontali con supporti visivi ed audiovisivi, trattazione di casi ed esempi, discussione guidata. dinamiche non formali.
		1 h	FAD
8	FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEI VOLONTARI NEI PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE.	8 h	lezioni frontali con supporti visivi ed audiovisivi, trattazione di casi ed esempi, discussione guidata. dinamiche non formali.
9	IL PROGETTO DI SCU: ORIGINE E OBIETTIVI FUTURI.	3 h	
		2 h	FAD
10	L'EDUCAZIONE ALLA SALUTE NELLA SCUOLA.	3 h	lezioni frontali con supporti visivi ed audiovisivi, trattazione di casi ed esempi, discussione guidata. dinamiche non formali.
		1 h	FAD
11	IL VALORE SOCIALE DELLA DONAZIONE PERIODICA ASSOCIATA.	2 h	lezioni frontali con supporti visivi ed audiovisivi, trattazione di casi ed esempi, discussione guidata. dinamiche non formali.
		1 h	FAD
12	CITTADINANZA E DONAZIONE.	2 h	lezioni frontali con supporti visivi ed audiovisivi, trattazione di casi ed esempi, discussione guidata. dinamiche non formali.

MODULO		DURATA	METODOLOGIA
		1 h	FAD
13	LA DONAZIONE DI SANGUE E PLASMA IN ITALIA ED IN TOSCANA.	4 h	lezioni frontali con supporti visivi ed audiovisivi, trattazione di esempi, discussione guidata. dinamiche non formali, coinvolgimento di esperti/testimonial indicati dai 2 partner.
		2 h	FAD
14	FUNZIONAMENTO E ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA REALTÀ ASSOCIATIVA DI RIFERIMENTO.	8 h	dinamiche non formali; applicazioni pratiche; esperienze dirette; learning on the job;
15	UTILIZZO DEL GESTIONALE ASSOCIATIVO.	10 h	
16	GLI STRUMENTI ASSOCIATIVI PER LA PROMOZIONE.	7 h	

La durata complessiva del percorso formativo specifico è pari a 71 ore.

Così come prevede la normativa di riferimento, la formazione specifica si svolgerà entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto stesso.

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

Giovani in rete per promuovere il dono

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

Obiettivo 3: Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età

Obiettivo 10: lotta alle disuguaglianze

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

N - Tutela del diritto alla salute per favorire l'accesso ai servizi e garantire l'autonomia e il benessere delle persone

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

Misura non adottata

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Il tutoraggio è finalizzato alla facilitazione all'accesso del mercato del lavoro, con attività di analisi, emersione, finalizzazione di competenze personali e professionali, in particolare sviluppate o rinforzate durante il periodo di Servizio Civile Universale presso la rete accreditata di AVIS Regionale Toscana. L'obiettivo è fornire ai volontari strumenti e informazioni utili per progettare il proprio futuro lavorativo sia da un punto di vista formativo che professionale, per accompagnare la transizione al lavoro e/o alla formazione.

Il periodo di tutoraggio verrà attivato, in maniera prevalente, **negli ultimi 3 mesi del periodo di Servizio Civile** (10°, 11° e 12° mese) anche se è previsto un incontro di presentazione introduttivo del portfolio delle competenze in ingresso e di quelle acquisibili, che sarà realizzato al 4° mese di svolgimento del servizio.

Il periodo di tutoraggio complessivamente prevedrà **le seguenti fasi di realizzazione:**

- 1) **Svolgimento di 7 incontri **OBBLIGATORI** in gruppo, per un totale di 13 ore.**
- 2) **Svolgimento di 1 incontro **OBBLIGATORIO** individuale della durata di 4 ore**

Per un totale di 17 ore di tutoraggio obbligatorio.

- 3) **Svolgimento di 1 incontro **OPZIONALE** in gruppo della durata di 2 ore.**
- 4) **Svolgimento di 1 incontro **OPZIONALE** individuale della durata di 2 ore.**

Per un totale di 4 ore di tutoraggio opzionale.

Il totale delle ore di tutoraggio previsto è pari a 21 ore.

Approccio formativo

Si impiegheranno prevalentemente tecniche interattive ed esperienziali al fine di fornire spunti e sperimentare strumenti utili a ciascuno dei partecipanti per il proprio personale orientamento lavorativo. Saranno impiegate tecniche come i laboratori, le esercitazioni, le simulazioni, il brainstorming e il gaming, nonché specifiche attività di team building.

ATTIVITÀ		ORE OBBLIGATORIE	ORE OPZIONALI
1	PRESENTAZIONE DEL PORTFOLIO DELLE COMPETENZE IN INGRESSO E DI QUELLE ACQUISIBILI	2	
2	AUTOVALUTAZIONE DELL'ESPERIENZA DI SERVIZIO CIVILE	2	
3	EMPOWERMENT E CAPACITÀ DI INTERAZIONE CON IL CONTESTO LAVORATIVO		2
4	ANALISI DELLE COMPETENZE ACQUISITE DURANTE IL SERVIZIO CIVILE	4	
5	ANALISI DEL PROPRIO PERCORSO FORMATIVO (PRE-SERVIZIO CIVILE)		2
6	COMPILAZIONE DEL CURRICULUM VITAE	2	
7	PREPARAZIONE AI COLLOQUI DI LAVORO	2	
8	ANALISI DELLE AREE DI INTERESSE PER LA RICERCA OCCUPAZIONALE	2	
9	ANALISI DELLE BANCHE DATI E DEI MOTORI DI RICERCA DEL MONDO DEL LAVORO	2	
10	ACCOMPAGNAMENTO AL CENTRO PER L'IMPIEGO	1	