

CASA COOPERATIVA SOCIALE

Servizi assistenziali educativi per anziani e giovani

COOPERATIVA SOCIALE

Progetto SCUP_PAT

QUALITÀ E STRUMENTI DIGITALI A SERVIZIO DEL TERRITORIO

PRESENTAZIONE DELL'ENTE PROPONENTE: LA COOPERATIVA CASA

La cooperativa CASA opera nel pinetano e nei paesi limitrofi ormai da quasi quarant'anni a servizio degli anziani, del mondo dell'associazionismo e del volontariato e, negli ultimi tempi, anche a favore di bambini, giovani, e adolescenti.

Con determinazione n. 118 dd. 5 maggio 2021 la cooperativa è stata autorizzata e accreditata dalla Provincia Autonoma di Trento ad operare in ambito socio-assistenziale per le aggregazioni funzionali età anziana residenziale, semiresidenziale e domiciliare di contesto. Nel 2022, con determinazione 2022-S144-00157 dd.06/05/22, ha ottenuto l'autorizzazione e accreditamento anche per le aggregazioni funzionali età evolutiva e genitorialità.

I servizi erogati comprendono:

- alloggi protetti
- Centro servizi in convenzione con la Comunità di Valle Alta Valsugana
- consegna pasti a domicilio
- servizio mensa
- sportello sociale
- accoglienza profughi ucraini (ad oggi sono state accolte 40 persone)
- doposcuola
- attività estive per bambini e giovani
- interventi educativi nelle scuole
- Università della Terza età

La cooperativa CASA conta 389 soci di cui 193 maschi, 196 femmine, 7 soci dipendenti 61 soci volontari, 20 volontari non soci.

L'iter di accreditamento presso la Provincia Autonoma di Trento ha spinto la cooperativa a lavorare sui processi aziendali, analizzando e revisionando le procedure operative, secondo un sistema gestionale ispirato alla normativa 9001. Alla luce dei miglioramenti raggiunti, la cooperativa si è posta l'obiettivo di conseguire, nel 2023, la certificazione ISO 9001 (con particolare attenzione alla normativa 231 e alla formazione e sicurezza sul lavoro) e la certificazione Family Audit.

INFORMAZIONI PRATICHE SUL PROGETTO

Durata: 7 mesi

Monte ore complessivo: 840, con una media di 30 ore settimanali

Numero giovani da impiegare: 1

Sede: il percorso di SCUP si svolgerà presso il *Centro servizi il Rododendro*, via delle Scuole 8 – Baselga di Pinè; e presso *Villa Anita*, via del Fosch 21 Baselga di Pinè. Si tratta di due sedi operative della cooperativa CASA.

OLP e referente del progetto: Stefano Mattivi.

Orario: indicativamente l'orario sarà il seguente

- martedì 8.30-12.30
- mercoledì, giovedì e venerdì dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 16:00
- sabato 8.00-12.00; 14.00-18.00.

Si prevede comunque di confrontarsi con la/il giovane coinvolta per la definizione dello stesso, così da andare incontro alle sue esigenze e preferenze.

In generale è richiesta una certa flessibilità di orario e, saltuariamente, la disponibilità all'impiego anche di domenica. Ogni variazione sarà preventivamente concordata con la/il partecipante.

Mensa: nei giorni in cui la/il giovane sarà impiegata per almeno 4 ore o con orario spezzato mattina-pomeriggio, potrà usufruire gratuitamente della mensa interna.

Tutte le attività saranno svolte nel rispetto della normativa anti-Covid.

PROMOZIONE DEL SERVIZIO CIVILE

L'ente, nel corso del progetto, provvederà a promuovere il Servizio Civile Universale Provinciale, utilizzando il sito web, le pagine social e l'eventuale materiale fornito dall'ufficio competente.

La/il giovane in servizio civile, come previsto dai "Criteri di gestione" in vigore, nel corso del progetto potrà svolgere attività di promozione secondo le richieste della struttura competente.

ANALISI DEL CONTESTO

La cooperativa Casa è una realtà che opera da 39 anni principalmente a favore degli anziani. Il profondo radicamento territoriale, la fitta rete di attività e l'elevato numero di volontari la rende uno dei soggetti più significativi a livello sociale nel pinetano. Il dialogo e la collaborazione con le due amministrazioni comunali di Baselga di Pinè e di Bedollo sono costanti e continuativi. In particolare, la collaborazione con l'assessorato alle politiche sociali, rende la cooperativa protagonista di innumerevoli interventi a favore di anziani, ragazzi, famiglie con difficoltà o fragilità. I vari servizi svolti a favore del Comune (distribuzione bollettino locale, nonno vigile, spazi destinati all'università della terza età, servizio trasporto, progetti di inserimento lavorativo, coordinamento azione 3.3D) inseriscono il centro servizi in un mondo ricco di relazioni e opportunità. Di riflesso anche per il volontariato si apre uno spazio ampio di valorizzazione e crescita. Infatti, se da un lato il volontario rappresenta la risorsa che permette l'erogazione di molti servizi e attività, dall'altra questi servizi permettono al volontario di mettersi in gioco, di valorizzare il proprio desiderio di servizio, di mantenersi attivo, coltivare relazioni e rimanere costantemente formato.

Molto forte è anche la collaborazione con le parrocchie e la Caritas locale. Questo tipo di collaborazione permette di essere ancora più attenti e discreti nei confronti di alcune fragilità, altrimenti non intercettabili.

Importante è anche la collaborazione con l'Istituto comprensivo Altipiano di Pinè, e soprattutto con gli insegnanti responsabili BES, per la realizzazione del doposcuola e di percorsi specifici per bambini e ragazzi in difficoltà. Interessante è anche la sinergia che si è sviluppata con altre realtà del terzo settore operanti sul territorio per conto dell'amministrazione comunale e della comunità di Valle, come ad esempio la progettazione e realizzazione di alcune attività comuni con la cooperativa Kaleidoscopio a favore dei ragazzi e della scuola. La cooperativa supporta con la fornitura dei pasti l'asilo nido di Bedollo, gestito dalla cooperativa Amica, e l'asilo nido di Baselga "Per fare l'Albero"; offre inoltre i propri spazi all'"AVULS".

Questa sommaria descrizione ci porta ad affermare che la cooperativa Casa rappresenta per il pinetano un luogo fisico e sociale di incontro e di rete che assicura a chi la frequenta un'elevata opportunità di inclusione. Potremmo definirla un "cantiere di comunità", dove il costante dialogo tra diversi soggetti e istituzioni permette di cogliere vecchie e nuove esigenze e di elaborare strategie e azioni condivise per offrire risposte. L'elevata articolazione dei servizi e delle relazioni si è ulteriormente arricchita con l'esperienza dell'accoglienza dei profughi ucraini, con l'accreditamento in nuove aggregazioni funzionali e con il recente impegno nel mondo formativo ed educativo dei giovani.

Come si può intuire, coordinare l'ampio ventaglio di servizi, armonizzare la collaborazione tra personale dipendente e volontario, nonché garantire la soddisfazione delle aspettative di clienti e ospiti rappresenta una grande sfida a livello organizzativo e gestionale. Proprio per questo, si è individuato nella certificazione ISO 9001 uno strumento di conduzione della cooperativa, che potrà supportare CDA e direzione nella conduzione della cooperativa, con particolare attenzione alla sicurezza, alla formazione, e a quanto previsto dalla normativa 231. Le attività che porteranno alla certificazione ISO 9001-2015 e Family Audit sono programmate per l'anno 2023 e prevedono il coinvolgimento di consulenti e formatori.

ATTIVITÀ PREVISTE

Le attività in cui sarà inserito la/il giovane in SCUP sono principalmente due: il percorso di certificazione ISO 9001-2015 / Family Audit e le attività di supporto informatico per gli anziani.

CERTIFICAZIONE ISO 9001-2015

Durante il 2023, la cooperativa intraprenderà un percorso per ottenere la certificazione ISO 9001-2015 e Family Audit, durante il quale l'intero staff sarà coinvolto nell'analizzare e definire le modalità di gestione dell'ente e dei servizi erogati, secondo le indicazioni offerte dalla norma ISO 9001-2015 e dall'Agenzia per la coesione sociale della PAT. L'esito previsto a conclusione di questo percorso è l'implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità (in sigla SGQ) costituito dalle politiche aziendali, dai processi, dalle procedure documentate e dalle registrazioni, con particolare attenzione l'adozione di misure volte a favorire il bilanciamento degli impegni vita e lavoro dei propri occupati.

In concreto, lo staff sarà chiamato ad analizzare e descrivere con precisione le varie procedure che, quotidianamente, mette in atto per l'erogazione dei servizi; queste dovranno garantire sia il rispetto delle normative vigenti (ad esempio sicurezza, privacy, ecc.) sia la soddisfazione delle richieste e aspettative degli utenti/clienti. L'insieme dei documenti elaborati rappresenterà le regole interne, che definiscono il modo in cui l'ente fornisce il prodotto o il servizio ai clienti e consentirà di tradurre gli obiettivi di miglioramento della cooperativa in modalità operative concrete. Oltre a ciò, la certificazione ISO 9001-2015 richiede l'introduzione di un sistema di monitoraggio, perché è necessario – una volta individuate e documentate le procedure – controllare che queste vengano effettivamente rispettate e che siano davvero capaci di garantire un'elevata qualità del servizio. Il sistema di monitoraggio e valutazione consente da un lato di controllare e rendere le prassi lavorative trasparenti, ripercorribili e verificabili; dall'altro di rilevare eventuali non conformità delle procedure stesse, per provvedere a introdurre le necessarie correzioni. Per costruire il sistema di monitoraggio è necessario individuare gli indicatori significativi da osservare, scegliere adeguate modalità e strumenti di rilevazione, stabilire a livello pratico le modalità operative e le figure coinvolte nella rilevazione.

Tutto il percorso di accreditamento sarà realizzato con il supporto di consulenti esterni e avrà una durata di circa 4 – 5 mesi.

Portare a certificazione l'ente significa definire il proprio SGQ secondo le indicazioni della norma e sottoporsi annualmente alla verifica di un ente ispettivo esterno accreditato, che verificherà l'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità e l'effettiva applicazione di quanto dichiarato. Al termine di ogni visita ispettiva verrà rilasciato un certificato con validità annuale che attesta che l'ente opera in base alla normativa, quindi assicurando la qualità dei servizi e dei prodotti erogati. La prima verifica ispettiva si presume nell'autunno 2023.

Gli obiettivi che la cooperativa si pone con la certificazione sono:

- migliorare la propria immagine e credibilità;
- aumentare la soddisfazione di ospiti e utenti;
- implementare l'integrazione dei processi;
- migliorare le proprie decisioni, che saranno più consapevoli e oculate, in quanto prese alla luce dei dati empirici raccolti;
- creare una cultura di miglioramento continuo nello staff e rafforzare la riflessività sul proprio lavoro;
- coinvolgere attivamente tutte le persone e gli stakeholder che fanno parte di ogni processo;
- favorire il bilanciamento degli impegni vita e lavoro dei propri occupati.

La/il giovane in SCUP avrà la possibilità di seguire l'intero percorso, concentrandosi in particolare su alcune fasi dell'iter di progettazione e sviluppo del sistema qualità.

Per favorire la piena comprensione dell'iter di certificazione ISO 9001-2015 / Family Audit e consentire di svolgere in modo consapevole i compiti assegnati, la/il giovane **sarà coinvolta negli incontri formativi previsti**, condotti da consulenti esterni e rivolti ai rappresentanti del CdA, alla direzione, e al personale dipendente e volontario. Si tratta di un monte-ore significativo, pari a ben 138 ore di formazione sui seguenti temi:

- definizione di una politica aziendale secondo criteri di qualità ISO 9001-2015 e Family Audit
- definizione di un organigramma funzionale per aree
- definizione di processi e istruzioni operative
- definizione di sistemi e modalità di monitoraggio e valutazione
- definizione di un piano di formazione e sicurezza
- definire e comporre un riesame della direzione
- definire e monitorare un piano della manutenzione

Tale formazione consentirà di inquadrare con chiarezza e collocare entro il contesto più ampio della certificazione ISO 9001, la parte di attività in cui la/il giovane sarà maggiormente coinvolta, ossia quella relativa alla definizione dei processi e alla costruzione di un sistema di monitoraggio e valutazione.

La/il giovane in SCUP affiancherà l'OLP, responsabile della qualità e il personale amministrativo, imparando a gestire il sistema definito nel "Manuale della qualità", strumento elaborato in collaborazione con i consulenti, secondo i requisiti indicati dalla norma (contesto dell'organizzazione, leadership, pianificazione, supporto, funzionamento, valutazione delle prestazioni, miglioramento, bilanciamento degli impegni vita e lavoro dei propri occupati).

La/il giovane in SCUP, adeguatamente affiancata e procedendo per gradi:

- assisterà alla codifica dei processi che regolano il funzionamento di ogni servizio erogato dalla cooperativa, imparando a definire le procedure interne alla luce degli obiettivi di miglioramento dell'organizzazione;
- si occuperà di individuare metodi e strumenti funzionali alla misura e valutazione delle attività e dei prodotti offerti agli utenti; potrà comprendere perché e come nascono le varie schede di registrazione e, col tempo, avrà il compito di gestire alcune di queste registrazioni, raccogliendo dati di produzione e/o soddisfazione;
- parteciperà alla costruzione di strumenti operativi concreti e fruibili per l'implementazione del sistema di monitoraggio, considerando processi, ruoli coinvolti, e frequenza delle rilevazioni;
- collaborerà alla realizzazione di un sistema per l'archiviazione documentale e di applicativi per la gestione ed elaborazione dei dati, definendo così l'architettura complessiva del sistema qualità.

SUPPORTO INFORMATICO PER ANZIANI

La/il giovane in SCUP sarà inoltre coinvolta nel servizio di supporto informatico per anziani. È presente infatti in cooperativa uno sportello adibito a offrire aiuto, ad esempio nella prenotazione dei vaccini, delle visite mediche, nel cambio medico, per scaricare i referti, ecc. Nell'ambito di tale servizio, col nuovo anno verrà progettato e attivato, in collaborazione con L'Università della Terza Età, un corso di alfabetizzazione informatica per anziani, pensato per rispondere a un'esigenza crescente espressa da ospiti e soci della cooperativa.

La/il giovane in SCUP potrà collaborare a tale attività, coadiuvando la docente di informatica nella preparazione e nello svolgimento delle lezioni previste: si punterà principalmente sull'impiego degli smartphone, più facili da portare con sé e più pratici, ma non si trascureranno tablet e PC.

La/il giovane in SCUP verrà preparata dalla docente sia sulle modalità di svolgimento della lezione, sia sui contenuti della stessa e potrà preparare insieme a lei le slide. Sarà seguito e monitorato durante le lezioni, acquisendo man mano sempre più autonomia nel compito di trasmettere le proprie competenze digitali a piccoli gruppi di anziani (3-4 partecipanti). La decisione di formare micro-gruppi consente sia di mettere a proprio agio la/il giovane in SCUP, sia di assicurare che ogni partecipante sia seguito passo dopo passo e che abbia la possibilità di esprimere dubbi e chiedere chiarimenti.

Spiegando ad altri, la/il giovane in SCUP sarà spinta ad imparare e approfondire in prima persona determinati argomenti e a chiarirsi le idee sul funzionamento di strumenti e servizi pratici, utili per muoversi nel contesto cittadino. Per fare alcuni esempi, fra i contenuti trattati: accesso a TreC per scaricare referti, prenotare visite mediche, analisi del sangue, ecc.; consultazione dell'area personale del sito delle Poste, dell'INPS, ecc.; controllo del conto corrente e dei movimenti bancari; attivazione dello SPID; prenotazione di appuntamenti e disbrigo di adempimenti burocratici sui portali on line di patronati, CAF, agenzie varie; invio e ricezione di mail.

Oltre a ciò per gli anziani sono importanti gli strumenti che consentono loro di tenersi informati, di mantenere contatti e relazioni, di preservare il più possibile la loro autonomia e le occasioni di svago e crescita personale. Desiderano dunque imparare a consultare le notizie pubblicate dai giornali on line, fare videochiamate, usare WhatsApp e i social network in sicurezza, impostando la privacy come desiderato; ordinare o acquistare on line; prenotare biglietti aerei o dei treni, visite guidate e biglietti di musei, spettacoli, teatro, cinema ed eventi, utilizzare le applicazioni per le indicazioni stradali.

Offrire supporto informatico su tutti questi temi, spingerà la/il giovane in SCUP ad acquisire conoscenze e consapevolezza su molteplici servizi e opportunità presenti sul territorio, sui diritti e i doveri dei cittadini, sulle "buone abitudini" da seguire (es: screening e prevenzione in materia di salute, gestione oculata del denaro, ma anche aggiornamento e nutrimento culturale, ecc.)

I corsi di informatica avranno una durata variabile da 5 a 10 lezioni di due ore ciascuna, durante le quali la/il giovane in SCUP accompagnerà gli anziani dalle funzioni base a quelle più avanzate, rispettando i tempi di apprendimento, ripetendo con pazienza le stesse nozioni più volte, cercando di facilitare la memorizzazione di ogni passaggio e verificando nella pratica che le nozioni siano state comprese in modo chiaro.

Il tempo dedicato a tale attività sarà minore rispetto a quello dedicato all'acquisizione della certificazione ISO 9001 e Family Audit e sarà concordato insieme alla/al giovane anche in base alle sue esigenze e disponibilità. Tuttavia, si tratta di un tempo prezioso in quanto consentirà alla/al partecipante di:

- mettere a disposizione dell'anziano le proprie competenze digitali in un'ottica di "generatività" sociale;
- ampliare le proprie conoscenze e consapevolezza rispetto a diritti e doveri, servizi e opportunità del cittadino, a beneficio della propria autonomia e capacità di muoversi in sicurezza nel mondo;
- riflettere, grazie all'esempio offerto dagli anziani in formazione, sul concetto di "life long learning" e sulla necessità di essere disponibili a imparare per tutta la vita, reagendo con flessibilità ai cambiamenti; questo tema è rafforzato anche dall'esempio dato da tutto lo staff della cooperativa in formazione per l'acquisizione della certificazione ISO 9001 e Family Audit;
- approfondire il tema delle pari opportunità per tutti, con particolare riferimento all'accesso ai diritti che, sempre più spesso, dipende dalla capacità di saper utilizzare strumenti informatici e digitali. A tal proposito è possibile specificare che, nell'esperienza della cooperativa, abbiamo

notato come la pubblica amministrazione e non solo richiedano anche agli anziani delle competenze digitali che difficilmente vengono raggiunte in autonomia. Dalla semplice prenotazione del vaccino alla complessa attivazione e utilizzo dello SPID, l'anziano rischia di essere escluso ed emarginato e soprattutto rischia di non accedere a servizi o essere costretto a recarsi, spesso inutilmente, presso uffici.

- non da ultimo, la/il giovane potrà "sperimentare" in prima persona l'applicazione delle procedure del Sistema di Gestione Qualità ISO 9001 e Family Audit, all'interno di un servizio/prodotto realizzato proprio da lui/lei, rendendo così più significativo, vivido e pregnante il lavoro per l'ottenimento della certificazione. La/il ragazzo/a potrà in particolare provare ad applicare il sistema di monitoraggio per la rilevazione della soddisfazione degli utenti, per riflettere e utilizzare i dati raccolti allo scopo di garantire un miglioramento continuo del servizio.

FINALITÀ E OBIETTIVI DEL PROGETTO E CONCILIABILITÀ CON LO SCUP

L'obiettivo principale di questo progetto, è la definizione del sistema di gestione della cooperativa in base alla norma ISO 9001 e Family Audit con relativa certificazione, che vede la/il giovane in posizione di "apprendente"; si intende tuttavia proporre anche un'esperienza di servizio al mondo anziano, che valorizza invece le capacità informatiche della/del partecipante, in qualità di "trasmettitore di competenze" e che rappresenta un'ottima opportunità in linea con lo spirito dello SCUP.

A noi pare infatti che questa "dualità" possa costituire uno stimolo forte per una/un giovane in piena formazione in quanto traduce in maniera esperienziale l'esigenza della "formazione continua"; l'importanza della cittadinanza attiva, della promozione delle pari opportunità per tutti, dell'agire con reciprocità e in un'ottica di generatività sociale. Una parte importante degli apprendimenti sarà del resto inerente al ruolo dei giovani in servizio civile all'interno della nostra società, come cittadini responsabili e attivi. L'obiettivo è dunque anche quello di accrescere nel/nella giovane un senso civico spendibile non solo nell'ambito del progetto SCUP, ma anche nel corso della sua vita e delle sue relazioni interpersonali.

Si precisa infine i corsi di alfabetizzazione informatica saranno attivati in base alle iscrizioni e alla partecipazione, il tempo richiesto alla/al giovane da queste attività risulta minore e non lo affaticherà. Qualora ciò dovesse accadere o nel caso in cui la/il giovane segnalasse qualche insofferenza, è nostra intenzione dare precedenza alla partecipazione al percorso di accreditamento ISO 9001 in quanto rappresenta un'opportunità "unica" che ha come finestra temporale i sei mesi centrali dell'anno 2023 in cui è previsto l'intervento dei consulenti esterni, la definizione del SGQ e del relativo manuale.

COMPETENZE ACQUISIBILI E OBIETTIVI PER LA/IL GIOVANE IN SCUP

Al termine dell'esperienza di SCUP, la/il giovane:

- a) avrà conosciuto la cooperativa CASA e si sarà inserito all'interno dell'ampio network di enti pubblici e privati, partner dell'organizzazione, a beneficio di una futura ricerca di lavoro;
- b) avrà sviluppato la competenza traguardo "CONFIGURAZIONE SISTEMA QUALITÀ" (si rimanda alla scheda di sintesi per la definizione delle relative conoscenze e abilità)
- c) avrà imparato a lavorare in gruppo e a coordinarsi con uno staff di colleghi per il raggiungimento di obiettivi comuni e condivisi;
- d) avrà maturato un maggiore senso civico e consapevolezza circa i temi delle pari opportunità, della cittadinanza attiva e del life long learning;
- e) avrà acquisito conoscenze e consapevolezze rispetto al sistema di servizi e opportunità disponibili sul territorio e sarà in grado di muoversi con maggiore sicurezza e autonomia nel proprio contesto cittadino;

f) avrà rafforzato la consapevolezza di sé e avrà una maggiore chiarezza rispetto ai propri obiettivi, propensioni, punti di forza e debolezza, preferenze.

COMPETENZA ATTESTABILE

Le attività e il percorso formativo proposti nel progetto consentiranno alla/al giovane di sviluppare la competenza traguardo “configurazione sistema qualità”, presente nel Repertorio della Regione Emilia Romagna. Il profilo professionale di riferimento è “Gestore del sistema qualità aziendale”. Si tratta di una competenza ampiamente spendibile in qualsiasi tipo di organizzazione, sia in ambito sociale, sia nel mondo profit. Certificazioni ISO e Family Audit sono infatti sempre più ricercate dalle imprese a livello nazionale e internazionale: offrendo una garanzia di qualità, rendono infatti l’organizzazione più attrattiva per partner, committenti e clienti; inoltre garantiscono maggiori chance di successo in gare d’appalto e bandi pubblici, perché vengono assegnati punteggi più alti a chi dispone di tali certificazioni. Per un/una giovane dunque, essere già capace di lavorare secondo gli standard di qualità richiesti dalla normativa o essere in grado di dare un contributo importante per ottenere la certificazione, facilita senza dubbio l’ingresso nel mondo del lavoro. La competenza traguardo è naturalmente spendibile anche nel settore specifico della consulenza qualità.

La/il giovane in SCUP potrà avviare, dopo i primi mesi di attività, il percorso per la messa in trasparenza delle competenze traguardo, promosso dall’Ufficio Servizio Civile della Provincia di Trento, col supporto della Fondazione Demarchi. L’OLP sarà disponibile ad affiancarlo in tale percorso, fornendo il necessario supporto per la realizzazione del Dossier individuale delle competenze.

ARTICOLAZIONE DEL PERCORSO

Dal punto di vista dell’articolazione del progetto, sono state individuate le seguenti fasi. Durante i primi mesi si prevede principalmente un’attività di affiancamento e di inserimento della/del giovane all’interno della cooperativa: con il supporto dell’OLP, potrà conoscere le persone che vi operano, prendere confidenza con gli spazi e le attività, familiarizzare con le regole e le prassi, acquisire gli strumenti necessari per muoversi. L’OLP cercherà di approfondire in questa fase la conoscenza della/del giovane, al fine di rilevare meglio i suoi interessi e inclinazioni, per condividere o rivedere insieme gli obiettivi progettuali, apportando eventuali aggiustamenti. L’OLP avrà cura di coinvolgere fin da subito la/il giovane nelle attività, individuando quelle più consone alle sue caratteristiche e capacità e calibrandone il livello di complessità. In tal modo la/il giovane potrà entrare fin da subito in azione, con serenità e sentendosi guidato. Nella fase centrale la/il giovane darà esecuzione a tutte le attività previste dal progetto, collaborando strettamente con l’OLP e le risorse umane di seguito indicate, con un protagonismo via via crescente. Sarà coinvolto in tutte le fasi del lavoro e potrà dare il suo contributo sia nei processi di certificazione che nei corsi di informatica per anziani. La/il giovane sarà invitata ad esprimere il suo punto di vista, a rilevare i punti di forza e di debolezza delle proposte, a suggerire soluzioni e miglioramenti, a proporre nuove idee. È previsto in questa fase anche l’accompagnamento della/del giovane nella definizione di un progetto professionale e/o formativo e nella formulazione di un piano concreto di azione per attuarlo. Col supporto dell’OLP, potrà avviare un bilancio delle competenze in vista dell’eventuale validazione delle stesse. Verso la fine del progetto, la/il giovane farà un’analisi dei risultati ottenuti e una valutazione complessiva, attraverso confronti con l’OLP, i responsabili dell’attività, per condividere con loro gli aspetti di crescita e le difficoltà incontrate e superate durante l’anno di SCUP.

La/il giovane consegnerà alcuni spunti di miglioramento ai responsabili dell'attività, che potrà utilizzarli per migliorare la stesura di eventuali progetti successivi.

OLP E ALTRE RISORSE UMANE IMPIEGATE

MATTIVI STEFANO: direttore della cooperativa riveste il ruolo di OLP e responsabile di progetto. L'OLP si occuperà dell'accoglienza e dell'inserimento della/del giovane in cooperativa, monitorando attentamente ogni attività e fornendo indicazioni e supporto costante. L'OLP gestirà inoltre la prima fase della formazione specifica, inerente al contesto di svolgimento del progetto e all'utenza di riferimento. Responsabile della qualità in sistemi ISO 9001 in precedenti esperienze lavorative, ha curato il recente accreditamento della cooperativa.

ANDREATTA MARIA GRAZIA: presidente della cooperativa e impegnata anche nell'area amministrazione. Curerà la parte della formazione specifica in merito al contesto della cooperativa.

GIOVANNINI ALICE: dipendente della cooperativa responsabile dell'area amministrativa, affiancherà la/il giovane in scup nella gestione informatica del sistema, nell'inserimento dei dati, nella redazione e aggiornamento delle schede e nei corsi di informatica per anziani.

IVANO BORTOLOTTI vicepresidente, consulente del lavoro e commercialista, affiancherà la/il giovane in scup nella comprensione e funzionamento del SGQ della cooperativa e nella conoscenza della legislazione sulla privacy e al trattamento di dati sensibili.

BERTOLDI LARA psicologa, coordinatrice del centro servizi e degli alloggi protetti. Curerà la formazione specifica relativa alla gestione delle dinamiche relazionali docente-anziano e alle dinamiche interpersonali e di gruppo tra personale dipendente e volontario. Presente in cooperativa potrà supportare al bisogno la/il giovane in scup nella risoluzione di dinamiche affaticanti.

TOMELIN LUCA, consulente esterno e formatore, responsabile RSPP, si occuperà di formare la/il giovane in scup in materia di salute e sicurezza sul lavoro in relazione al sistema di qualità.

PIZZINI MICHELE, avvocato consulente esterno. Si occuperà di formazione in materia di gestione del sistema qualità e rischi legati alla normativa 231.

TOMIO MARCO, consulente esterno, Lead Auditor di sistemi di gestione per DNV Business Assurance Italy S.r.l. Si occuperà della formazione specifica relativa al sistema qualità ISO 9001-2015. Al termine rilascerà un attestato di formazione per la figura di "responsabile del sistema di gestione secondo le norme UNI EN ISO 9001-2015".

TERRANOVA DANIELA, consulente esterno, responsabile sicurezza e salute sul lavoro, si occuperà di formare la/il giovane in scup in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

MASCIA BALDESSARI, consulente esterno esperta di certificazione Family Audit. Si occuperà della formazione relativa alla certificazione Family Audit, manager territoriale, specialista "Strategic for Sait".

RISORSE TECNICHE E STRUMENTALI

Verranno messi a disposizione della/del giovane:

- PC con postazione fissa.
- 2 pc portatili
- Smartphone e i-Pad.
- Telefono fisso.
- Connessione Wi-Fi.
- Chiavetta USB e memoria esterna.
- Videoproiettore
- Stampante laser a colori, fotocopiatrice e scanner.
- Pacchetto Office.
- Aula attrezzata con postazione PC e videoproiettore.
- Aula riunioni.
- Scrivanie e materiale di cancelleria.
- Accesso al sito web
- Sapone e disinfettante per igienizzare le mani; guanti e mascherine monouso al bisogno.

FORMAZIONE SPECIFICA

Oltre all'attività formativa generale, erogata nel rispetto delle linee guida provinciali, sarà offerto alla/al giovane in SCUP un percorso formativo di ben 128 ore, articolato come segue:

Modulo	N. ore	Tema trattato	Formatore
1	2	Presentazione del progetto	Mattivi Stefano
2	2	Conoscenza dell'Ente L'identità, la struttura e l'organizzazione territoriale	Andreatta Maria Grazia
3	2	Normativa sulla privacy e trattamento dei dati	Bortolotti Ivano
4	4	Sicurezza sul lavoro – con rilascio di attestato formazione lavoratori – basso rischio – con integrazione normativa Covid-19	Tomelin Luca
5	80	ISO 9001-2015 / Family Audit Sistemi di certificazione e organismi nazionali e internazionali deputati alla certificazione di sistema e di prodotto; Metodologie operative per il monitoraggio della qualità ed il trattamento delle non conformità; Tecniche di gestione ed organizzazione aziendale.	Tomio Marco
6	16	Modello di Organizzazione di cui al D.Lgs. 231	Pizzini Michele
7	16	ISO 9001- 2015 La sicurezza sul lavoro Regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.	Terranova Daniela
8	2	Assistenza, conduzione e gestione del gruppo	Bertoldi Lara
9	2	Elementi di psicologia e modalità di comunicazione	Bertoldi Lara

		in un contesto sociale	
10	2	Pianificazione della lezione	Mattivi Stefano
7	10	Certificazione Family Audit	Mascia Baldessari

MONITORAGGIO

Il compito di monitoraggio del progetto SCUP è di competenza dell'OLP, la cui presenza presso la sede della cooperativa è garantita tutti i giorni.

In particolare, l'OLP si occuperà dell'accoglienza della/del giovane in servizio civile, di una parte della formazione specifica, del monitoraggio del percorso del suo percorso con un'attività che prevede: osservazione; ascolto di tutte le persone coinvolte nel progetto; verifica dell'attività svolta e del processo di maturazione delle competenze professionali; andamento della formazione specifica; incontri formalizzati, controllo registri presenze e stesura report come previsto dal sistema di "Monitoraggio Tre puntini". Il monitoraggio è un'azione importante per la riuscita del progetto, perché permette di: correggere o rimuovere eventuali ostacoli alla crescita personale o professionale della/del giovane in SCUP; riflettere sulle competenze trasversali e professionalizzanti e promuoverne il miglioramento; rendere consapevoli dei progressi fatti; valorizzare abilità ed eventuali competenze già presenti; adattare il percorso formativo alle vere esigenze della/del giovane in SCUP.

Il monitoraggio avverrà con cadenza mensile e ciò che ne emergerà sarà molto importante per lo sviluppo progettuale e per il percorso di empowerment della/del giovane. È importante che la/il giovane esprima le proprie esigenze ed idee, per fare in modo che la cooperativa possa adeguare e conformare il progetto. La/il giovane avrà così modo di potenziare le competenze che più sentono proprie, oltre alla possibilità di scoprire nuovi interessi.

Il report conclusivo sull'attività svolta dal/dalla giovane in servizio civile conterrà: la descrizione delle competenze acquisite; la valutazione circa la crescita di autonomia della/del partecipante; eventuali indicazioni per lo sviluppo di un progetto di vita e del lavoro futuro; l'acquisizione delle competenze inerenti alla cittadinanza attiva.

In fase di monitoraggio sarà chiesto alla/al giovane di segnalare eventuali elementi di miglioramento della progettazione delle attività che dovranno svolgere. Il feedback emerso sarà di grande utilità per valutare e migliorare il progetto in corso e per permettere alla/al giovane di raggiungere gli obiettivi attesi. La valutazione in itinere ha l'obiettivo di verificare l'effettiva realizzazione di quanto indicato nella proposta progettuale, controllare la rispondenza di quanto realizzato con gli obiettivi dello SCUP, misurare il grado di soddisfazione della/del partecipante che presta il servizio civile.

CARATTERISTICHE RICERCATE NEL/NELLA GIOVANE E CRITERI DI VALUTAZIONE ATTITUDINALE

Requisiti e caratteristiche preferenziali

Nella/nel giovane che vorremmo al nostro fianco per realizzare questo progetto, cerchiamo innanzitutto buone capacità relazionali, predisposizione all'ascolto e un atteggiamento positivo e propositivo nei confronti delle persone e delle attività proposte, motivazione e voglia di mettersi in gioco.

È inoltre preferibile una buona conoscenza informatica di base, dei principali sistemi operativi degli smartphone (Android, iOS e Windows Phone) e dei computer (Windows 11, Vista e XP,

MacOS), utile alla realizzazione delle attività previste; infine una buona padronanza della lingua italiana.

Impegno richiesto

Alla/al giovane in SCUP si chiede di mantenere la riservatezza sugli utenti della cooperativa: in particolare non possono diffondere informazioni sensibili, quali condizioni familiari, di salute, di emarginazione sociale o di disagio emerse durante le attività svolte.

La/il giovane dovrà essere disponibile a muoversi sul territorio nelle fasi di promozione e nello svolgimento delle attività progettate.

Processo di valutazione

La selezione della/del giovane avverrà tramite analisi del curriculum e svolgimento di un colloquio ad opera dell'OLP Mattivi, della presidente Andreatta, del vicepresidente Bortolotti e della psicologa Bertoldi.

Verranno valutati:

- la conoscenza del progetto specifico, per capire quanto consapevolmente è stato scelto il progetto; *20 punti*
- la motivazione, la condivisione degli obiettivi, l'interesse e l'impegno a portare a termine il progetto (25 punti); *30 punti*
- la disponibilità di attitudini e conoscenze utili alla buona riuscita del percorso (competenze relazionali, conoscenza base in ambito informatico); *30 punti*
- la presenza di eventuali esperienze pregresse in ambito sociale, di volontariato e di collaborazione con associazioni. *20 punti*

Il punteggio finale sarà espresso in centesimi e, a conclusione della selezione, verrà redatto un verbale.

NB: la cooperativa offre l'opportunità di svolgere Servizio Civile garantendo pari opportunità di genere e di provenienza.