

## ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: AIMS - ASSOCIAZIONE ITALIANA SCLEROSI MULTIPLA

CODICE REGIONALE: RT2C00191

### 1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	Vado in Vacanza: La persona con sclerosi multipla alla scoperta del turismo accessibile nel territorio di Arezzo, Firenze, Grosseto, Pisa e Pistoia.
1.2 Settore:	tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale.
1.3 Coordinatore:	FAVARO ELISABETTA (08/05/1966)
1.4 Num. Volontari:	9
1.5 Ore Settimanali:	30
1.6 Giorni servizio sett.:	5
1.7 Formazione generale (ore):	43
1.8 Formazione specifica (ore):	48
1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva:	SI
1.10 Impegno a far partecipare i giovani a due manifestazioni:	SI

## 2. Caratteristiche Progetto

Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:

Cos'è la sclerosi multipla

Ogni 3 ore nel nostro Paese una persona riceve la diagnosi di sclerosi multipla. La sclerosi multipla ha inizio per lo più tra i 20 e i 40 anni, il periodo di vita più ricco di progetti nello studio, nel lavoro, in famiglia, per i figli e nelle relazioni sociali. Ad essere maggiormente colpiti sono i giovani e le donne. Queste ultime sono colpite in maniera doppia rispetto agli uomini. In Italia sono circa 114 mila le persone con sclerosi multipla. Cronica, imprevedibile e spesso invalidante la sclerosi multipla è una delle malattie più gravi del sistema nervoso centrale. Le cause della malattia sono tuttora sconosciute. Gli esperti la classificano tra le patologie di tipo auto-immune. La sclerosi multipla o sclerosi a placche è una malattia di tipo infiammatorio che causa la progressiva distruzione della mielina, la guaina che protegge le fibre nervose determinando con l'andare del tempo la comparsa di cicatrici sparse (le placche). Ciò fa sì che la trasmissione degli impulsi nervosi venga rallentata o bloccata. I sintomi e il decorso clinico della patologia variano da persona a persona: dipendono dalle aree del cervello e del midollo spinale in cui avviene la demielinizzazione e dal suo grado di progressione. Alcuni sintomi si ripetono in maniera più frequente, in particolare all'esordio: disturbi visivi (calo significativo o sdoppiamento della vista, movimenti non controllabili dell'occhio), disturbi della sensibilità (persistenti formicolii, intorpidimento degli arti, perdita della sensibilità al tatto, difficoltà a percepire il caldo e il freddo), disturbi motori (riduzione della forza fino alla vera e propria perdita del movimento), fatica. Le azioni più semplici e quotidiane, come camminare, leggere, parlare e prendere in mano un oggetto possono essere rese molto difficili dalla malattia. Il quadro clinico è quindi caratterizzato dal manifestarsi di uno o più di questi sintomi, variamente associati tra loro, che si susseguono nel tempo. Uno dei più frequenti 'campanelli d'allarme' è la sensazione di fatica, presente nell'80% delle persone con SM associata ad altri sintomi che talvolta si manifestano anche prima che la malattia venga diagnosticata. Di sclerosi multipla non si muore, ma l'imprevedibilità del suo decorso, le implicazioni fisiche che ne derivano (nell'80% dei casi la malattia porta ad una disabilità) hanno conseguenze psicologiche, sociali ed economiche. Per intervenire sul decorso della malattia è fondamentale una diagnosi precoce (risonanza magnetica, ed altri esami strumentali), determinante ai fini di un trattamento efficace della sclerosi multipla. Per una persona neo diagnosticata è fondamentale poter contare su cure e terapie; ma la pluralità dei sintomi e l'impatto su più piani – fisico, psicologico, familiare, sociale e lavorativo – richiedono l'intervento di professionisti diversi, chiamati a collaborare tra loro e con la persona con SM in un approccio interdisciplinare alla malattia. Per la sclerosi multipla non è ancora stata trovata una cura definitiva, per questo la ricerca scientifica è fondamentale non solo per individuare trattamenti più efficaci per migliorare la qualità di vita delle persone con sclerosi multipla oggi, ma anche per trovare la soluzione risolutiva per la malattia domani. La sclerosi multipla può essere invalidante nel fisico ma anche dal punto di vista relazionale: il 64% delle persone colpite ha modificato la propria attività lavorativa, il 38% la propria vita di relazione.

Chi è AISM:

L'Associazione Italiana Sclerosi Multipla (AISM) è l'unica organizzazione in Italia che interviene a 360 gradi sulla sclerosi multipla attraverso la promozione, l'orientamento e il finanziamento della ricerca scientifica, la promozione e l'erogazione di servizi nazionali e locali, la rappresentanza e l'affermazione dei diritti delle persone con SM affinché siano pienamente partecipi e autonome.

AISM è stata fondata nel 1968 per rappresentare i diritti e le speranze delle persone con sclerosi multipla. In oltre quarant'anni di attività, l'Associazione è diventata una delle più importanti realtà nel panorama del non profit italiano, riconosciuta con personalità giuridica dal 22.9.1981 (DPR 897), l'AISM dal 1998 è ONLUS, Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale, Associazione di Promozione Sociale iscritta al n. 5 del Registro Nazionale presso il Ministero del Welfare ed Ente con carattere di volontariato. Nel 1998 AISM ha affidato il compito di promuovere, indirizzare e finanziare la ricerca scientifica sulla sclerosi multipla alla Fondazione Italiana Sclerosi Multipla (FISM), anch'essa ONLUS, che oggi finanzia in Italia il 70% della ricerca italiana sulla sclerosi multipla. AISM attraverso la sua Fondazione, FISM, si conferma primo ente finanziatore della ricerca scientifica in Italia ed è ai primi posti nel mondo (insieme a USA, Canada, Gran Bretagna) tra le Associazioni che sostengono la ricerca per la sclerosi multipla. L'Associazione contribuisce, attraverso la condivisione internazionale con i principali attori e finanziatori della ricerca, a delineare i percorsi strategici e gli ambiti più promettenti nei quali investire.

AISM nel 2016 ha erogato complessivamente oltre 116.298 prestazioni relative ad attività sanitarie dei Servizi riabilitativi. Le attività principalmente sono: supporto psicologico, fisiochinesiterapia domiciliare e ambulatoriale, visite specialistiche e terapie fisiche, terapia occupazionale, logopedia, assistenza infermieristica domiciliare e ambulatoriale. I Centri AISM sono coordinati direttamente dalla Sede nazionale e nascono per offrire in modo organico e integrato una risposta complessa ai bisogni assistenziali derivanti dalla sclerosi multipla.

Nel territorio regionale della Toscana la Rete AISM, attraverso il Coordinamento Regionale e le Sezioni provinciali, svolge un insieme integrato di Servizi alla Persona le cui attività principali sono le seguenti:

Attività sociali: Segretariato sociale, Consulenza sociale, Trasporto attrezzato, Supporto all'autonomia della persona (domiciliare ed extradomiciliare), Telefono amico, Attività ricreative e di socializzazione, Attività

culturali, Attività di benessere, Vacanze assistite.

Attività sanitarie: Supporto e consulenza di tipo psicologico.

Tutti questi servizi sono caratterizzati da un'azione costante di monitoraggio e da una rilevazione periodica ed aggiornata delle condizioni di vita e dei bisogni delle Persone con SM, entrambe svolte in collaborazione con i Centri Clinici per la SM e con il personale medico-sanitario che opera al loro interno.

Analisi del territorio

Le persone con Sclerosi Multipla nella Regione:

- Arezzo 626 persone con Sm residenti.
- Firenze 1843 persone con Sm residenti.
- Grosseto 409 persone con Sm residenti.
- Livorno 613 persone con Sm residenti.
- Lucca 709 persone con Sm residenti.
- Massa Carrara 357 persone con Sm residenti.
- Pisa 488 persone con Sm residenti.
- Pistoia 530 persone con Sm residenti.
- Prato 451 persone con Sm residenti.
- Siena 488 persone con Sm residenti.

Economia

In Toscana nel 2016 l'attività economica è cresciuta a un ritmo moderato, analogo a quello nazionale. La dinamica ha beneficiato del consolidamento dei consumi e dell'apporto del canale estero, a fronte della debolezza degli investimenti. Per l'anno in corso le imprese si attendono un leggero aumento del fatturato e una sostanziale stabilità dell'accumulazione di capitale; le banche prefigurano un aumento della domanda di credito e un lieve irrigidimento dei criteri di offerta.

Le imprese. – La crescita dell'attività produttiva è proseguita a un ritmo contenuto anche nel 2016. Nell'industria il fatturato e la produzione sono lievemente aumentati, soprattutto per le unità di maggiore dimensione. Le imprese dei servizi hanno beneficiato dell'aumento dei consumi e dei flussi turistici, in parte accolti in abitazioni private che, negli ultimi anni, sono diventate un'importante componente dell'offerta ricettiva. L'attività delle costruzioni ha invece ristagnato, nonostante l'impulso derivante dalla crescita delle transazioni immobiliari. L'elevata incertezza sulle prospettive del quadro congiunturale e l'ancora moderato grado di utilizzo degli impianti hanno frenato gli investimenti. La redditività è nel complesso migliorata, a vantaggio della capacità di autofinanziamento e della liquidità, con una conseguente attenuazione della domanda di credito.

Il mercato del lavoro. – Il mercato del lavoro ha beneficiato della moderata crescita dell'economia: gli occupati sono aumentati soprattutto nell'industria in senso stretto e, in misura minore, nei servizi, a fronte di un nuovo calo nelle costruzioni. L'incremento ha riguardato in misura più accentuata la fascia dei lavoratori più anziani, anche a seguito delle recenti riforme pensionistiche. L'aumento dell'occupazione si è associato a quello delle persone in cerca di lavoro e al calo degli inattivi, anche per il progressivo miglioramento delle prospettive occupazionali. Il tasso di disoccupazione è così leggermente salito.

Le famiglie. – Il miglioramento delle condizioni occupazionali ha sostenuto i redditi da lavoro, favorendo l'incremento dei consumi di beni durevoli e delle transazioni immobiliari, in un contesto di maggior fiducia sulle prospettive economiche da parte dei consumatori. Le famiglie hanno finanziato tali spese anche ricorrendo all'indebitamento: il credito al consumo e i mutui sono saliti, anche grazie a politiche di offerta distese. Il basso costo opportunità di detenere moneta ha favorito, come in passato, la crescita dei conti correnti. Il valore dei titoli a custodia nel portafoglio delle famiglie è diminuito; il risparmio si è indirizzato soprattutto verso le forme gestite, a fronte del calo delle componenti obbligazionaria e azionaria.

Salute

La Regione Toscana si è dotata di un nuovo modello organizzativo, che richiama il concetto di salute dell'OMS. Tale sperimentazione prevede la costituzione di consorzi pubblici che riuniscono le amministrazioni comunali di una zona socio-sanitaria e l'Azienda USL della zona. La Società della Salute (è questo il nome prescelto che tanto si avvicina alla "Casa della Salute", ipotesi di nuovo modello di gestione delle problematiche della salute introdotto nei programmi del Ministero della Salute del 2° governo Prodi) è attiva nelle varie zone socio-sanitarie della Toscana. Pisa e Firenze sono in fase avanzata di sperimentazione.

Al momento la Toscana a livello Sanitario risulta inoltre così organizzata:

Le Aziende usl - Ausl, 3 nella nostra Regione, sono articolazioni territoriali del Servizio sanitario regionale e garantiscono la omogeneità dell'assistenza nelle diverse aree della regione.

Articolate in zone-distretto, provvedono alla gestione e programmazione delle attività definite nei livelli uniformi ed essenziali di assistenza, comprese le prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione sanitaria, le prestazioni sanitarie a rilevanza sociale e le attività di assistenza sociale delegate agli enti locali.

Le Case della Salute sono una nuova organizzazione dei servizi sanitari territoriali basata sul principio dell'integrazione delle prestazioni.

Nei piccoli comuni delle zone montane o più periferiche (isole o periferie delle grandi città), le Botteghe della Salute offrono un ulteriore accesso ai servizi sanitari.

Le Aziende UsI possono avviare localmente forme di assistenza integrativa, coperte da risorse finanziarie aggiuntive per le prestazioni che non sono elencate tra i Livelli essenziali di assistenza (Lea).

Sono dotate di personalità giuridica pubblica e di autonomia imprenditoriale.

L'organizzazione e il funzionamento delle aziende sanitarie sono disciplinati dallo statuto aziendale, un atto aziendale di diritto privato.

Le Aziende ospedaliere-universitarie (Aou) toscane sono 4.

Integrano le funzioni di ricerca, formazione e assistenza svolte dalle Università e dal Servizio sanitario regionale, secondo i principi del decreto legislativo n° 517/1999.

Le 4 Aziende ospedaliere toscane costituite nel 1994, ovvero A.O. Careggi, A.O. Meyer, A.O. pisana e A.O. senese, si sono dotate di statuti che sanciscono la trasformazione nelle nuove Aziende Ospedaliere Universitarie. Con questo passaggio l'Università partecipa a pieno titolo al Sistema sanitario regionale.

Le 3 Aziende UsI sono raggruppate in tre Aree Vaste, ognuna dotata di un'Azienda Ospedaliero-universitaria di riferimento: l'ospedale pediatrico Meyer ha funzioni di riferimento per tutta la regione.

Nel 2015 la Regione ha inoltre integrato e sviluppato la Delibera 525/2004, attraverso l'emanazione del Percorso diagnostico terapeutico assistenziale per la Sclerosi Multipla.

Il PDTA si pone quale linea guida, per percorsi di presa in carico per il paziente con sclerosi multipla (SM);, nell'ambito della complessiva rete assistenziale toscana. Scopo del documento è quindi in particolare, un aggiornamento di modi e finalità della presa in carico del paziente con SM da parte del Servizio Sanitario Regionale.

Inoltre, su pressione dell'AIMS in concerto con la FISH, la Regione Toscana ha inserito la Sclerosi Multipla in un elenco di patologie che possono usufruire di un protocollo di cura più dettagliato ed approfondito.

#### RETE DEI CENTRI CLINICI

Analisi e priorità di lavoro sul territorio:

In Toscana esiste ed è funzionante l'elenco Centri SM, formalizzato dalla Regione.

La rete dei Centri è organizzata sostanzialmente in Hub & Spoke: Pisa, Firenze e Siena sono i centri di riferimento di alta specialità per le rispettive aree vaste. La riorganizzazione delle ASL potrebbe impattare sulla rete e quindi va monitorata. La presa in carico pediatrica è centralizzata al Meyer di Firenze. La rete dei Centri SM è in contatto con le Sezioni AISM. Si evidenzia la carenza di psicologi dedicati presso alcuni centri.

Va completata la ricognizione dei dati sui Centri SM ai fini dell'applicazione del PDTA regionale.

Il primo obiettivo minimo, già individuato in precedenza, è quello di ottenere almeno le équipes formalizzate in ogni Centro SM.

Situazione sociale e impatto sulla famiglia :

89% vive con la famiglia di origine o con la nuova famiglia,

38% riceve aiuto quotidiano da parte della famiglia (sale al 70% per chi ha alta disabilità),

Il tasso di occupazione delle persone con SM era, nel 2011, pari al 48%, inferiore

a quello osservato, nello stesso anno, nella popolazione generale (57%).

La famiglia risulta quindi un nodo fondamentale per rispondere ai bisogni di chi convive con la SM per tutte le fasi di vita e di decorso della malattia, con particolare carico (sociale, economico, emotivo) di fronte a situazioni di gravità.

La discriminazione inoltre è ancora tema non pienamente conosciuto né inserito nelle pratiche attivate a livello locale in termini di formazione e informazione.

Fonti:

1. Economic impact of Multiple Sclerosis in Italy (Ponzio, Bricchetto, Battaglia, Mancardi Zaratini, Neurol. Sci. Luglio 2014);
2. Workers with disability: the case of MS (Ponzio, Bricchetto, Battaglia – Neurol. Sci. marzo 2015)
3. Dati Censis

Turismo Accessibile: i dati e le potenzialità di sviluppo economico:

"Il turismo Accessibile " ha generato €786 miliardi di fatturato lordo nel 2012 e sostiene 9 milioni di posti di lavoro.

Ma solo il 9% dei servizi turistici in Europa sono , in qualche modo, accessibili per alcune categorie di viaggiatori

Oltre 3 milioni di imprese turistiche in Europa non sono preparate a fornire servizi adeguati per il mercato del turismo accessibile.

Nel 2020 saranno necessari ulteriori 1.2 milioni di imprese capaci e preparate per far fronte alle previsioni della domanda

Il fatturato lordo diretto del turismo accessibile in UE nel 2012 è stato di circa €352 miliardi; prendendo in considerazione l'effetto moltiplicatore il dato ha raggiunto circa €786 miliardi.

Nel 2020, la domanda crescerà fino a raggiungere 862 milioni di viaggi all'anno.

Se 1.2 milioni di imprese sapranno offrire servizi accessibili i miglioramenti dell'offerta potrebbero aumentare la contribuzione economica del 25% e potrebbero attrarre fino ad un + 75% di viaggiatori internazionali

La mancanza di Accessibilità è un Costo per il settore turistico:

- Oltre l' 80% di viaggiatori affermano che sarebbero propensi a ritornare se soddisfatti con il livello di accessibilità....
- ...e potrebbero anche considerare di aumentare la somma destinata ai viaggi o viaggerebbero più spesso

Anche se alcuni passi importanti sono stati compiuti negli ultimi anni, molto deve ancora essere fatto per rendere l'Italia un mercato interessante anche per questi milioni di clienti internazionali, che ad oggi vedono l'Italia una destinazione ancora poco accessibile, andando a prediligere destinazioni ormai collaudate dal punto di vista dell'accessibilità, come per esempio la Spagna.

Per rendere l'Italia accessibile, non si tratta quindi solamente, per quanto importante, di rendere le destinazioni accessibili investendo in infrastrutture e ristrutturazioni, ma anche di attivare un processo educativo, formativo ed informativo che possa consentire ad operatori turistici e destinazioni turistiche di meglio implementare, organizzare e promuovere i propri servizi venendo incontro alle esigenze di accessibilità di milioni di turisti in tutto il mondo.

Secondo uno studio condotto in Scozia (<http://www.capability-scotland.org.uk/news-events/latestnews/capability-scotland-and-visitscotland-launch-accessible-tourism-training-in-inverness/>) i tre problemi principali che hanno riscontrato i turisti con disabilità nello svolgimento della loro vacanza sono stati:

- Cattiva attitudine del personale nei confronti della disabilità.
- Pessimo servizio clienti.
- Mancanza di informazioni sui servizi accessibili.

Quindi i pregiudizi, l'incapacità e l'ignoranza nel relazionarsi con i clienti con disabilità, la mancata comprensione delle loro esigenze e la limitata capacità degli operatori di coinvolgere e offrire attività ricreative e informazioni corrette, sono comunemente segnalati come gli ostacoli più scoraggianti dal turista con bisogni specifici, più ancora della mancanza di strutture e infrastrutture accessibili, che sono in genere selezionate e verificate con largo anticipo prima della partenza.

Sviluppare le competenze, informare e formare gli operatori presenti sul territorio sono quindi elementi fondamentali se si vuole far sì che una destinazione diventi realmente "for all". A sostenere l'impegno che una destinazione turistica dovrebbe riporre nell'implementare la propria accessibilità, vi sono anche i dati relativi al continuo invecchiamento della popolazione, dovuto prevalentemente a tre cause:

- L'invecchiamento vero e proprio. I nati durante il baby boom tra il 1945 e il 1965 inizieranno a raggiungere l'età di 70 anni nel 2015. In Italia il baby boom ha caratteristiche leggermente diverse, avendo avuto il proprio picco tra il 1959 e il 1964. Questa generazione inizierà a raggiungere in Italia l'età di 65 anni nel 2024.
- Il decremento della popolazione dovuto alla diminuzione delle nascite.
- L'aumento dell'aspettativa di vita.

I dati dell'Organizzazione Mondiale della Sanità che mostrano le tendenze in atto nel periodo 2008-2040 evidenziano come nel 2040 nell'Europa Occidentale vi sarà il 28.1% della popolazione over 65 anni (il 9,3% della popolazione sarà over 80 anni). Nel 2008 l'Italia era seconda, solo dietro al Giappone, con il 20% della popolazione over 65, ma rimarrà ancora seconda, dopo il Giappone, anche nel 2040 con il 32,6% di popolazione over 65 e con un'età media della propria popolazione pari a 52 anni (contro i 40 anni del 2000). Oltre alla tendenza all'invecchiamento della popolazione, sono anche da considerare i dati relativi alla disabilità.

Obiettivi del progetto:

## OBIETTIVO GENERALE:

Il Progetto corrisponde alla visione dell'AIMS e rappresenta l'obiettivo strategico principale che, orienta tutte le attività associative, nella convinzione molto determinata che possiamo liberare il mondo dalla sclerosi multipla, ogni qualvolta riusciamo ad eliminare o ridurre gli ostacoli (anche i più piccoli e/o circoscritti), sia di carattere sociale che di carattere sanitario, che impediscono alle Persone con SM una buona qualità di vita ed una piena inclusione nella propria comunità di appartenenza.

Il presente progetto deriva direttamente dall'analisi del contesto territoriale e vuole dare concretezza alla Dichiarazione Universale dei diritti dell'uomo, alla Convenzione Onu ed al Manifesto del turismo accessibile.

I presupposti della "Dichiarazione Universale dei diritti dell'uomo" in tema di disabilità sono stati ripetuti nella "Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità" del 13 dicembre 2006, la quale sancisce nell'art 9 il diritto all'accessibilità alle persone con disabilità, sancisce all'art 18 la libertà di movimento e continua nell'art 30 ( Partecipazione alla vita culturale , alla ricreazione, al tempo libero e allo sport), delineando l'impegno degli Stati Parti, nel prendere misure appropriate affinché sia assicurato alle persone con disabilità l'accesso a luoghi sportivi, ricreativi e turistici.

Il manifesto per la promozione del turismo accessibile, emanato dal Ministero del Turismo, in attuazione dell'Art 30 della Convenzione Onu, afferma che tutte le persone hanno diritto a fruire dell'offerta turistica in modo completo e in autonomia, ricevendo servizi adeguati.

L'accessibilità dei luoghi non deve determinare la scelta della vacanza, si deve poter scegliere una meta o struttura turistica perché piace e non perché essa è l'unica accessibile. Questo secondo AISM vale anche per ogni cittadino con disabilità che voglia vivere a pieno la bellezza della sua città e del suo territorio nel quotidiano.

Il nostro progetto ha inoltre la finalità di dare il nostro contributo nell'attuare il programma " Benvenuti in Toscana", atto a promuovere e valorizzare l'accoglienza nelle strutture ricettive, ove per accoglienza si intende, valorizzare la qualità dell'ospitalità della nostra regione;

L'idea progettuale si fonda su una esperienza solida sul turismo accessibile.

AIMS da sempre crede in modo determinato nella libertà e nel diritto delle persone con disabilità di vivere la propria vita in piena autonomia. A fronte di valori fondamentali per l'associazione quali il diritto ad una buona qualità della vita e all'inclusione sociale delle persone con disabilità, AISM opera da anni anche nel segmento del Turismo Accessibile attraverso:

1. il Network "Like Home"
2. la Casa Vacanze "I Girasoli"
3. il Progetto "Italia Senza Barriere"
4. il Progetto "Europe Without Barriers"
5. il Progetto "WAT"

In particolare il progetto EUROPA SENZA BARRIERE si è candidato ed ha superato la selezione del Bando della Commissione Europea sul Turismo Accessibile denominato "Design, Implementation, Promotion and Marketing of Accessible Tourism Itineraries" ("Progettazione, Realizzazione, Promozione e Marketing di Itinerari Turistici Accessibili").

Il progetto EWB è stato uno degli 8 progetti selezionati dalla Commissione Europea in tutta Europa. Il sito ufficiale dell'iniziativa presso la Commissione Europea è il seguente:

[http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/accessible/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/accessible/index_en.htm).

Il sito del progetto è il seguente [www.europewithoutbarriers.eu](http://www.europewithoutbarriers.eu).

Il progetto WAT Women, Accessibility, Tourism.

Il progetto, organizzato insieme alla Fondazione Costa Crociere e rivolto a 15 donne con Sclerosi Multipla, si è svolto con un periodo di formazione e una fase di sperimentazione diretta attraverso l'identificazione in loco di itinerari accessibili in 9 città, con un periodo a bordo delle navi da crociera che seguono l'itinerario del Mediterraneo. A seguito di questa fase sono state attivate ulteriori esperienze nel settore turistico per poter finalizzare le competenze apprese.

I progetti futuri di AISM, strettamente correlati alle attività presentate in "Italia Senza Barriere" e "Europe Without Barriers", saranno:

- Implementazione di un tour operator incoming e outgoing, non a scopo di lucro, specializzato sul turismo accessibile, che oltre ad organizzare le proprie destinazioni si occuperà anche di veicolare prodotti turistici accessibili forniti da altri operatori/strutture a livello internazionale. Focus particolare su turisti stranieri in Italia.

- Implementazione di una struttura organizzativa MICE che oltre ad organizzare i propri eventi AISM fornisce anche supporto, consulenza e formazione sui temi dell'accessibilità ad organizzatori di eventi terzi.

Il progetto di servizio civile che l'Associazione sta portando avanti da 13 mesi ha permesso di educare a porre maggiore attenzione a spazi senza barriere e di effettuare un primo intervento di mappatura di 6 province.

Sono stati mappati gli sportelli turistici e dove presenti gli sportelli Handicap.

Durante i primi 13 mesi i giovani in servizio civile hanno anche elaborato 2 itinerari accessibili in ciascuna provincia coinvolta.

Il primo gruppo di giovani in servizio civile da febbraio a dicembre 2017 ha presentato i risultati del proprio lavoro con l'organizzazione di un convegno regionale, tenutosi a Pistoia il 12 gennaio 2018.

Dal loro progetto è emerso quanto segue:

Spesso il cittadino disabile è costretto a programmare ogni istante, prenotare con largo anticipo anche servizi banali come un taxi, superare difficoltà improvvise legate alla effettiva accessibilità delle strutture, assenza di assistenza adeguata che ne limita l'autonomia e rende impossibile la scelta di viaggiare.

Le informazioni ricavate da fonti web spesso non sono attendibili e la loro verifica si rende quindi sempre necessaria, attraverso verifiche telefoniche e sopralluoghi.

La criticità maggiore è stata rilevata negli spostamenti tra province in particolare quelli legati all'utilizzo di mezzi pubblici, frequentemente non accessibili per mancanza di strumenti funzionanti e/o per scarsa competenza del personale.

Per questo motivo proponiamo un nuovo progetto con nuovi obiettivi specifici:

#### OBIETTIVI SPECIFICI:

- Creazione di 2 nuovi itinerari turistici per ciascuna provincia coinvolta nel progetto;
- Creazione di sinergie tra gli Sportelli Handicap e degli Sportelli turistici già esistenti sul territorio e mappati con il precedente progetto.
- Organizzazione di un servizio di accompagnamento del turista/cittadino in difficoltà (per esempio dalla stazione all'hotel, da hotel a museo, etc.) a integrazione e in partnership con i servizi presenti sul territorio.
- Realizzazione di materiale specifico di presentazione e partecipazione all'organizzazione di 1 evento regionale, di una giornata che sia al tempo stesso formativo ed informativo sui temi del Turismo accessibile in Toscana, aperto alla cittadinanza.

Numero dei dipendenti o volontari dell'ente necessari per l'espletamento delle attività previste nel progetto (non considerare i giovani del servizio civile):

92

#### 2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell'ente:

##### LIVELLO REGIONALE:

###### COORDINAMENTO REGIONALE ( 9 MEMBRI VOLONTARI)

Il coordinamento regionale ha funzioni di supervisione e progettazione integrata fra le Sezioni del territorio. Agisce inoltre in modo integrato per tutte le attività di rappresentanza e difesa dei diritti e interagisce con le istituzioni per la corretta applicazione della normativa relativa alla disabilità.

Nello specifico del progetto recepisce tutte le segnalazioni di discriminazione (barriere architettoniche, disservizi degli Enti pubblici etc) che provengono dai ragazzi in SC delle varie sezioni del territorio e restituisce linee guida di intervento in accordo con i referenti FISH della Toscana.

###### UN AREA MANAGER ( DIPENDENTE)

Con il compito di garantire supporto operativo alle sezioni e indicazioni sulle buone prassi. L'area manager può intervenire anche nelle situazioni di complessa gestione relative al Servizio Civile.

- UN RESPONSABILE DI SERVIZIO CIVILE (DIPENDENTE)

Ha il compito di coordinare tutta l'attività svolta all'interno dell'ente in materia di SCR, sia per quanto concerne gli operatori previsti dalla normativa (operatori di progetto, responsabili di progetto, coordinatori di progetti), sia per le sedi di attuazione di progetto, sia per i giovani che svolgono il servizio civile regionale all'interno dell'ente.

#### AREZZO

1 Psicologa  
1 Pedagogista  
1 Sportellista  
1 Responsabile trasporti  
1 Responsabile servizi  
1 Responsabile monitoraggio  
1 Responsabile volontari  
1 Responsabile attività culturali  
5 volontari per attività culturali  
3 volontari per attività di supporto all'autonomia della persona

TOT 16

#### FIRENZE

2 Psicologi  
1 Sportellista  
1 Responsabile trasporti  
1 Responsabile servizi  
1 Responsabile monitoraggio  
1 Responsabile volontari  
1 Responsabile attività culturali  
5 volontari per attività culturali  
5 volontari per attività di supporto all'autonomia della persona

TOT 18

#### GROSSETO

1 Psicologo  
1 Referente accoglienza ed informazione  
1 Responsabile trasporti  
1 Responsabile servizi  
1 Responsabile monitoraggio  
1 Responsabile volontari  
1 Responsabile attività culturali  
5 volontari per attività culturali  
3 volontari per attività di supporto all'autonomia della persona

TOT 15

#### PISA

1 Psicologo  
1 Referente accoglienza ed informazione  
1 Responsabile trasporti  
1 Responsabile servizi  
1 Responsabile monitoraggio  
1 Responsabile volontari  
1 Responsabile attività culturali  
3 volontari per attività culturali  
6 volontari per attività di supporto all'autonomia della persona



TOT 16

PISTOIA

1 Psicologo  
1 Sportellista  
1 Responsabile trasporti  
1 Referente accoglienza ospedaliera  
1 Responsabile servizi  
1 Responsabile monitoraggio  
1 Responsabile volontari  
1 Responsabile attività culturali  
2 volontari per attività culturali  
6 volontari per attività di supporto all'autonomia della persona

TOT 16

Ruolo e attività previste per i giovani in servizio civile nell' ambito del progetto:

Partendo dal contesto territoriale evidenziato e dagli obiettivi quantitativi sopradescritti i volontari in Servizio Civile Regionale operanti, saranno impiegati nelle attività sotto elencate, con i seguenti compiti prevalenti

Obiettivo 1:

Creazione di 2 nuovi itinerari accessibili a tutti sul territorio Arezzo, Firenze, Pisa Pistoia e Prato , che includano l'intera offerta di servizi turistici ( trasporti, alloggio, pasti, escursioni, divertimento, cultura, servizi al cittadino, arte e sport).

Compito dei volontari in SCR:

**MAPPATURA DEL TERRITORIO:**

Analisi delle esigenze concrete delle persone con SM in contatto con la Sezione AISM di appartenenza o di altre Sezioni AISM.

Analisi delle principali mete culturali e di tempo libero del territorio di appartenenza.

In base a questa analisi, effettuare una mappatura programmata dell'accessibilità del territorio assegnato al fine raccogliere informazioni sui servizi presenti quali ad esempio, musei, strutture ricettive, stazioni, servizi di trasporto urbano ed aeroporti. Le attività di mappatura dovranno partire anche dal reperimento di lavori e informazioni già esistenti (siti comunali, pubblicazioni sul turismo accessibili prodotte dai territori, esperienza degli sportelli turistici locali ecc.. ). Con l'obiettivo di verificare la possibilità della piena fruizione del percorso individuato rispetto alle esigenze emerse e di valorizzare/aggiornare il know how esistente. Segnalazione delle criticità non risolte e condivisione a livello regionale durante i monitoraggi bimestrali di progetto. La mappatura così realizzata potrà essere messa in rete con tutte le Sezioni AISM d'Italia attraverso il software utilizzato per lo sportello di accoglienza.

Obiettivo 2:

Creazione di sinergie degli Sportelli Handicap e degli Sportelli turistici già esistenti sul territorio e mappati dalle Sezioni.

Compito dei volontari in SCR:

**MAPPATURA E CONTATTO CON GLI SPORTELLI**

I volontari in servizio civile, insieme ai volontari AISM e agli sportellisti AISM appositamente formati per l'attività di accoglienza alla persona con SM, analizzeranno la mappatura effettuata degli sportelli dedicati alla disabilità, al turismo e ad informazioni locali per verificarne l'effettivo funzionamento

Dopo l'analisi seguiranno una serie di incontri volti a costruire una sinergia tra sportelli che si occupano di disabilità e sportelli turistici, questo per facilitare il supporto delle persone con sclerosi multipla

Le persone che si rivolgeranno allo sportello AISM, troveranno un'attività dedicata e personalizzata.

Quando tutta l'attività sia svolta dallo sportello AISM la procedura seguita sarà:

1. Accoglienza ed analisi della richiesta effettuata dallo sportellista;
2. Affiancamento della persona nell'individuazione di una risposta personalizzata anche attraverso l'utilizzo del sito di promozione turistica regionale [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it) e le informazioni reperite dall'attività di mappatura di cui sopra ;

3. Raccolta, monitoraggio e analisi dei dati raccolti;
4. Report semestrale sui dati raccolti;
5. Verifica, dove possibile, dell'esistenza delle singole situazioni seguite;
6. Aggiornamento periodico delle informazioni disponibili;
7. Promuovere periodicamente il servizio distribuendo materiale informativo ad hoc.

Obiettivo 3:

Organizzazione di un servizio di accompagnamento del turista/cittadino in difficoltà (per esempio dalla stazione all'hotel, da hotel a museo, etc.) a integrazione e in partnership con i servizi presenti sul territorio.

Compito dei volontari in SCR

ATTIVITA' DI SUPPORTO ALLA PERSONA:

Coinvolgimento delle persone con SM del territorio di appartenenza in attività di sopralluogo e verifica dei criteri di accessibilità delle strutture e del funzionamento dei servizi mappati.

Promozione delle iniziative e opportunità culturali, sportive ecc... del territorio di appartenenza verso le persone con SM in contatto con la Sezione provinciale.

Effettuare, in affiancamento con i volontari Aism, anche attività di accompagnamento del turista con disabilità proveniente da altro territorio ( esempio: accompagnamento dalla stazione all'hotel, da hotel a museo, tempo libero, etc) che si rivolga ad AISM per essere supportato nello svolgimento della sua esperienza di viaggio.

Obiettivo 4:

Organizzazione di un evento regionale di almeno una giornata che sia al tempo stesso formativo ed informativo sui temi del Turismo accessibile in Toscana, insieme agli altri volontari in Servizio civile Regionale del bando 2018.

Compito dei volontari in SCR:

EVENTO INFORMATIVI REGIONALE:

Supportare il Coordinatore Regionale nell'organizzazione dell' evento informativo, attraverso i seguenti compiti:

- promozione dell'evento interna ed esterna
- analisi dati di partecipazione e gradimento
- logistica dei relatori e dei partecipanti
- diffusione dei risultati dell'evento

I volontari dovranno elaborare una presentazione del lavoro svolto durante i 12 mesi di progetto, riscontrando gli obiettivi del progetto.

Sarà inoltre richiesta una testimonianza sull' esperienza vissuta nel corso del progetto e sullo stage eventualmente effettuato, a discrezione del volontario.

Sarà richiesto di produrre una piccola pubblicazione in cui siano presentati gli itinerari accessibili creati.

Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

Ai volontari saranno richiesti, laddove sussista la necessità, i seguenti obblighi:

- a. disponibilità a missioni o trasferimenti esclusivamente per servizi inerenti il progetto (es. Vacanze assistite, trasporti per incontri associativi etc)
- b. flessibilità oraria
- c. occasionalmente impegno nei giorni festivi esclusivamente per servizi inerenti il progetto (Es. vacanze assistite, attività ricreative e di socializzazione)

### 3. Caratteristiche Organizzative

#### 3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
SEZIONE PROVINCIALE AISM DI AREZZO	Arezzo	PIAZZA ANDROMEDA 29	2
SEZIONE PROVINCIALE AISM DI PISTOIA	Pistoia	VIA DEL SEMINARIO 7	1
SEZIONE PROVINCIALE AISM DI FIRENZE	Firenze	VIA DI ROCCA TEDALDA 273	2
SEZIONE PROVINCIALE AISM DI GROSSETO	Grosseto	VIA LEONARDO DE AMICIS 5	2
SEZIONE PROVINCIALE AISM DI PISA	Pisa	PIAZZA GIOVANNI XXIII 11/r	2

3.2 Operatori

Responsabile Progetto

COGNOME: \_\_\_\_\_ NOME: \_\_\_\_\_

DATA DI NASCITA: \_\_\_\_\_ CF: \_\_\_\_\_

EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: \_\_\_\_\_

CORSO FORMAZIONE:

Operatori Progetto

COGNOME: ALBIANI NOME: GIUSEPPINA  
DATA DI NASCITA: 22/01/1958 CF: LBNGPP58A62A291S  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 3404165318  
SEDE: SEZIONE PROVINCIALE AISM DI AREZZO

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: PEREZ NOME: ANTONELLA  
DATA DI NASCITA: 26/05/1964 CF: PRZNNL64E66D612E  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 055/691033  
SEDE: SEZIONE PROVINCIALE AISM DI FIRENZE

CORSO FORMAZIONE:

Tipologia corso: Corso Base

Data corso: 25/03/2013

COGNOME: GIOE' NOME: GIUSEPPE  
DATA DI NASCITA: 08/07/1986 CF: GIOGPP86L08G273B  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0000000  
SEDE: SEZIONE PROVINCIALE AISM DI GROSSETO

CORSO FORMAZIONE:

Tipologia corso: Corso Base

Data corso: 30/03/2013

COGNOME: RALLO NOME: ANTONINO  
DATA DI NASCITA: 01/04/1989 CF: RLLNNN89D01E974P  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 3471788031  
SEDE: SEZIONE PROVINCIALE AISM DI PISA

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: ANTICI NOME: ANDREEA BIANCA  
DATA DI NASCITA: 18/05/1990 CF: NTCNRB90E58Z129M  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 3276374018  
SEDE: SEZIONE PROVINCIALE AISM DI PISTOIA

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

### 3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

L'attività di promozione viene effettuata, nelle sezioni provinciali Aism attraverso molteplici strumenti:

- Attività cartacea:
- Proprio sito istituzionale;
  - Portali di settore;
  - Banner Aism presso i siti di maggiore diffusione giovanile;
  - Newsletter;
  - Mailing ai propri iscritti e donatori;

SI

Spot radiotelevisivi:

All'approvazione dei progetti di servizio civile l'attività di promozione viene intensificata attraverso un piano di sensibilizzazione e reclutamento specifico per ogni singolo progetto; AISM utilizza come supporto una campagna di informazione e pubblicizzazione dedicata sia alla possibilità di svolgere il servizio civile in AISM sia specifica per ciascun progetto.

Incontri sul territorio:

Nello specifico su questo territorio vengono stampati e distribuiti:

- 7000 pieghevoli descrittivi del singolo progetto.
- 2700 locandine del singolo progetto.

Altra attività: SI

- Iniziative di pubblicizzazione con mass – media a livello locale sia attraverso televisioni ed emittenti radio locali di maggiore ascolto.

SI

Le sezioni della Toscana, svolgono un'attività continua di promozione degli ideali del servizio civile quali l'impegno, la solidarietà sociale e i valori di cittadinanza attiva. La fase di promozione avviene durante tutto l'anno sfruttando ogni occasione di contatto con la popolazione, come gli eventi nazionali di piazza e le manifestazioni locali più significative.

La promozione avviene anche attraverso la programmazione di incontri con istituzioni locali, università, scuole e luoghi di aggregazione giovanile.

Università statali o non statali legalmente riconosciute

- Università degli Studi di Firenze
- Università degli Studi di PISA
- Scuola Normale Superiore di PISA
- Scuola Superiore di Studi Universitari e Perfezionamento S.Anna di PISA
- Università degli Studi di SIENA

Scuole secondarie superiori pubbliche

- Liceo Linguistico Statale - Liceo Pedagogico Statale "G. Pascoli" – Firenze
- Liceo Classico Michelangelo - Firenze
- Liceo Pedagogico "Santa Caterina da Siena" – Siena
- Istit Mag. "S. Caterina" - Siena
- Istituto Professionale di Stato "Luigi Einaudi" - Grosseto
- "A.Rosmini" Ex-Istituto e Scuola Magistrale – Grosseto
- P.Aldi" Liceo Artistico (corso serale) – Grosseto
- Istituto Magistrale L.A Paladini – Lucca
- Liceo Scientifico A. Vallisneri – Lucca
- Istituto di formazione cortivo - Operatore Socio Assistenziale per Disabili – Lucca
- Istituto Scolastico G.Leopardi – Aulla Massa e Carrara
- Liceo Ginnasio Vescovile – Pontremoli Massa e Carrara
- Istituto magistrale statale "A. Palli Bartolomei" - Livorno
- Liceo classico "Niccolini e Guerrazzi" - Livorno
- Istituto Tecnico Commerciale "F. Pacini" - Pistoia
- Convitto Crocifissine-Pistoia

SI

Consegna ed illustrazione dei materiali promozionali del servizio civile regionale ai principali uffici per informazioni dedicati ai giovani:

- Centro Informagiovani – Firenze
- Punto Giovani - Firenze
- Informagiovani – Arezzo
- Informagiovani - Bibbiena
- Agenzia Giovani – Cortona
- CIDO - Carrara
- Informagiovani – Grosseto
- Informagiovani – Livorno
- U.R.P. – Lucca
- Pistoia-Informa-Pistoia

### 3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

Descrizione Piano:

Il sistema di valutazione e monitoraggio dell'AIMS, garantendo omogeneità e coerenze per tutti i progetti e tutti i corsi di formazione, si suddivide in tre aree di rilevazione per le quali si utilizzano strumenti differenziati al fine di garantire maggiore specificità.

1. AREA DEL SERVIZIO PREVISTO DAL PROGETTO
2. AREA DELLA FORMAZIONE
3. AREA ESPERENZIALE E DI CRESCITA INDIVIDUALE DEI VOLONTARI

1) MONITORAGGIO AREA DEL SERVIZIO

## Premessa

### Il Sistema di monitoraggio AISM

Il Sistema fornisce rilevazioni effettuate da operatori della Sede Nazionale e da "garanti della qualità", debitamente formati, attivi presso le Sezioni Provinciali. Il monitoraggio avviene attraverso la compilazione di schede strutturate che rilevano il livello di qualità erogata per ogni servizio con riferimento a:

- percezione degli utenti
- efficienza ed efficacia delle attività,
- all'appropriatezza rispetto a protocolli interni

Inoltre dal 2008 è stato predisposto un software di gestione del SC in cui una sezione specifica è dedicata al monitoraggio e alla rilevazione delle schede di attività. L'inserimento può avvenire dal software stesso o attraverso un accesso web

Il sistema prevede una rilevazione sistematica di dati quantitativi di erogazione dei servizi, per tipologia di servizio, n. di utenti e n. di operatori coinvolti.

#### a. Metodologia e strumenti utilizzati per la raccolta delle informazioni e dei dati:

La metodologia utilizzata adotta un modello di tipo sistemico in cui la dinamica organizzativa comporta il costante influenzamento reciproco tra le variabili. La qualità dell'organizzazione dipende infatti dalla qualità di ogni variabile e dalla qualità delle relazioni tra esse.

In particolare l'individuazione di variabili ed indicatori consente di misurare l'efficienza e l'efficacia delle attività previste dal progetto. Gli ambiti di analisi sono:

##### -Qualità gestionale:

è indispensabile per monitorare e valutare il funzionamento della struttura ed è quindi legata all'analisi di parametri organizzativi

##### -Qualità funzionale:

verifica la capacità di un servizio/attività di rispondere alle esigenze per cui viene richiesto ed è quindi legata al monitoraggio dei comportamenti agiti dagli operatori e/o volontari.

##### -Rilevazione quantitativa:

consiste nel conteggio delle prestazioni erogate e delle relative caratteristiche quantitative in relazione alle richieste dell'utenza, agli operatori impiegati e agli strumenti a disposizione.

Gli strumenti utilizzati sono:

- le schede per il monitoraggio delle attività.
- il software di gestione del SC.

#### b. tecniche statistiche adottate per l'elaborazione dei dati rilevati anche al fine di misurare gli scostamenti delle attività rilevate da quelle previste dal progetto

Il monitoraggio in AISM, essendo caratterizzato da molteplici variabili predilige un approccio ispirato all'analisi statistica multivariata ed in particolare all'analisi fattoriale. In ragione del tipo dei dati di input, l'analisi fattoriale si divide in:

- analisi delle componenti principali, che si utilizza per dati quantitativi;
- analisi delle corrispondenze, che si utilizza dati qualitativi;
- analisi delle corrispondenze multiple, in cui si possono utilizzare entrambe le tipologie di dati.

Ciascuna rilevazione dipende in parte dalle variabili originarie, in parte da un certo margine di errore.

#### c. tempistica e numero delle rilevazioni

qualità gestionale (rilevazione a campione) – gli esperti organizzativi della sede Nazionale, attraverso un piano di visite a campione effettuano il monitoraggio della qualità gestionale dei servizi e delle funzioni correlate svolte nelle sezioni.

qualità funzionale (rilevazione annuale a campione) – Operatori della Sede Nazionale, appositamente formati, provvedono al rilevamento della qualità attraverso telefonate a campione dirette agli utenti dei servizi/attività. I dati raccolti sono rielaborati dalla Sede Nazionale attraverso un data base, e quindi messi a disposizione del territorio al fine di trarne indicazioni utili al miglioramento dei servizi e delle attività erogati.



rilevazione quantitativa (rilevazione mensile)

La rilevazione avviene mensilmente attraverso schede strutturate trasmesse dal territorio alla Sede Nazionale per essere elaborate ed analizzate. I dati ottenuti costituiscono una base di riferimento per la pianificazione operativa delle sezioni.

## 2) AREA FORMAZIONE

Metodologia e strumenti utilizzati per la raccolta delle informazioni e dei dati:

Metodologia

Il monitoraggio della formazione si articola al suo interno in diverse fasi:

- o gestione e valutazione in itinere
- o valutazione dei risultati sotto il profilo dell'efficacia e dell'efficienza a posteriori.

L'obiettivo della valutazione a posteriori, è quello di studiare se e come il percorso formativo abbia raggiunto gli obiettivi prefissati in termini di coerenza e conformità, sia agli obblighi dettati dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile sia alla pianificazione effettuata dalla nostra associazione, sia a quei livelli di qualità attesa. Nello specifico il monitoraggio della formazione dovrà verificare:

- o L'apprendimento dei contenuti del corso di formazione dei giovani
- o Il livello di gradimento dei corsi di formazione erogati.

I dati quantitativi legati alla formazione vengono registrati sul software di gestione dagli operatori della sede Nazionale

Strumenti

- monitoraggio a cura del coordinatore locale dell'area formativa

### 1) Questionari di verifica dell'apprendimento e di gradimento

Entrambi i questionari saranno compilati dai volontari al termine della formazione generale e utilizzati dal coordinatore per monitorare l'efficacia e il gradimento del corso erogato. Successivamente verranno trasmessi alla sede nazionale

### 2) Registri presenza della formazione

Durante tutti gli incontri formativi, l'Equipe formativa dovrà monitorare la presenza dei volontari attraverso la compilazione dei registri presenze. I registri della formazione andranno inviati, unitamente alla relazione finale, alla Sede Nazionale e alle Sezioni dei volontari partecipanti.

### 3) Relazione di fine formazione

il coordinatore dovrà elaborare una relazione sull'andamento dei corsi evidenziando eventuali elementi di criticità emersi in sede formativa. Tale relazione andrà inviata, unitamente ai registri presenze della formazione, alla Sede Nazionale e alle Sezioni dei volontari partecipanti.

b. tecniche statistiche adottate per l'elaborazione dei dati rilevati anche al fine di misurare gli scostamenti delle attività rilevate da quelle previste dal progetto

vedi AREA del SERVIZIO

c. tempistica e numero delle rilevazioni

Il monitoraggio della formazione avviene in due momenti specifici:

- a fine formazione.
- a fine progetto.

### 3) AREA DELL'ESPERIENZA

Metodologia e strumenti utilizzati per la raccolta delle informazioni e dei dati:

#### Metodologia

la metodologia adottata per il monitoraggio dell'esperienza prevede un percorso che accompagni il ragazzo dall'inizio alla fine del servizio, con una particolare attenzione ai seguenti ambiti:

- crescita individuale dei volontari
- dinamiche di gruppo
- identificazione di possibili momenti di difficoltà
- livello di soddisfazione
- motivazione

L'approccio utilizzato presenta caratteristiche di relazionalità, vede la persona al centro del processo, si avvale di tecniche legate alla gestione del gruppo, ai principi base della comunicazione interpersonale e alla gestione del conflitto.

#### Strumenti

Gli strumenti utilizzati sono:

- incontri generali di gruppo trimestrali
- questionari di metà e fine servizio
- relazione di fine servizio

I questionari sono compilati direttamente via web dai volontari per garantire loro la completa libertà d'espressione, i dati vengono rielaborati in maniera aggregata e, se necessario, restituiti alle sezioni tutelando l'anonimato.

Viene inoltre effettuata una restituzione dei dati a livello regionale.

#### c. tempistica e numero delle rilevazioni

- 4 incontri di gruppo (trimestrali)
- 2 questionari (ogni 6 mesi)
- 1 relazione (dopo 12 mesi)

### B) VALUTAZIONE

Il sistema di monitoraggio consente la valutazione attraverso le seguenti fasi:

- Analisi dei dati statistici ottenuti dal monitoraggio (Sistema monitoraggio AISM)
- Individuazione aree di miglioramento per parametri e per attività
- Revisione progetti e individuazione ambiti miglioramento

#### AREA DEL SERVIZIO

La valutazione viene effettuata :

ex ante individuazione degli indicatori di qualità del servizio

in itinere attraverso i risultati del monitoraggio mensile

ex post verificando lo scostamento tra indicatori e risultati ottenuti

#### AREA FORMAZIONE

Il formatore locale elabora una relazione a partire dall'analisi dei questionari di fine formazione.

Questi i parametri che verranno utilizzati:

- efficacia ed efficienza della formazione;
- gradimento dell'attività dell'equipe formativa;
- elementi organizzativi e logistici;

#### AREA DELL' ESPERIENZA

I dati raccolti attraverso il monitoraggio dell'esperienza, vengono elaborati centralmente sia a livello di singola sede di servizio che a livello Regionale offrendo uno spaccato del Servizio civile in AISM in Toscana. L'Accoglienza e l' inserimento dei volontari nell'organizzazione e nello specifico del progetto si articola sui

seguenti indicatori:

- a) Contatti con le persone con SM
- b) Informazione
- c) Livello di partecipazione
- d) Livello di soddisfazione
- e) Livello di motivazione
- f) Crescita personale e capacità di "condivisione e scambio"
- g) Capacità di proposizione
- h) Tassi di abbandono

### 3.5 Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge regionale 25 luglio 2006, n. 35:

Ai volontari saranno richiesti, laddove sussista la necessità, i seguenti obblighi:

- a. disponibilità a missioni o trasferimenti esclusivamente per servizi inerenti il progetto (es. Vacanze assistite, trasporti per incontri associativi etc)
- b. flessibilità oraria
- c. occasionalmente impegno nei giorni festivi esclusivamente per servizi inerenti il progetto (Es. vacanze assistite, attività ricreative e di socializzazione)

### 3.6 Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto

Tipologie

PRESENTI

Descrizione Risorse tecniche e

RISORSE TECNICO STRUMENTALI E LORO FINALITA' ALL'INTERNO DEL PROGETTO.

RISORSA

Una sede per ciascuna sezione provinciale accessibile a persona con disabilità e rispondente alle prescrizioni e requisiti di legge, con ambienti ufficio e ambienti per la socializzazione.

UTILITA' AI FINI DEL PROGETTO

Possibilità di ricevere le persone con SM in ambiente ufficio

riservato per la consulenza sociale e il disbrigo pratiche

Ambiente comune per organizzare incontri di socializzazione e incontri informativi con le persone con SM

Ambiente riservato per permettere ai ragazzi di organizzare riunioni fra loro

RISORSA

N. 8 mezzi attrezzati per il trasporto disabili

UTILITA' AI FINI DEL PROGETTO

Possibilità di effettuare trasporti per accompagnamento della persona con Sm presso le strutture del territorio ed i servizi territoriali.

RISORSA

Ausili per la promozione dell'autonomia ( carrozzine, deambulatori, ausili per la vita quotidiana).

UTILITA' AI FINI DEL PROGETTO

Permettere ai ragazzi di agire con maggiore facilità e maggiore sicurezza nelle attività con

le persone con Sm

RISORSA

n. 12 computer

n. 5 stampanti

connessione internet

UTILITA' AI FINI DEL PROGETTO

permettere ai ragazzi di registrare le attività, effettuare ricerche relative ai diritti, alle barriere architettoniche e alla normativa per la disabilità

RISORSA

Materiale di consumo e attrezzature espressamente dedicate alle attività di socializzazione e integrazione sociale (in particolare per le attività ricreative e di socializzazione) (lavagne, cibo, giochi, materiale di cancelleria, libri, tv, dischi, videoproiettore, lettore DVD, etc).

UTILITA' AI FINI DEL PROGETTO

permettere ai ragazzi di organizzare eventi di socializzazione, ricreativi e culturali utili alla promozione dell'autonomia e al recupero delle risorse individuali delle persone con SM

Permettere ai ragazzi di mettere in atto una progettualità strutturata (anche appresa dalla formazione generale in fad) e di attivare fra loro capacità di collaborazione, cooperazione e organizzazione di lavoro per progetti.

RISORSA

Siti web

UTILITA' AI FINI DEL PROGETTO

Permettere ai ragazzi di accompagnare i fruitori in una navigazione "intelligente" sui siti di informazione disponibili anche con la finalità di ampliare il "network" sociale delle persone con SM che a casa possono non possedere un computer

Scambio di testimonianze fra volontari (da pubblicare sul sito Aism).

RISORSA

Scaffale Aism (libri, pubblicazioni utili alle persone con SM)

UTILITA' AI FINI DEL PROGETTO

Permettere ai ragazzi di effettuare servizio di informazione alle persone con SM garantendo l'autorevolezza e l'affidabilità delle informazioni fornite

3.7 Eventuali risorse finanziarie aggiuntive utilizzate per l'acquisto di beni o servizi destinati ai giovani in servizio:

Importo: 0

3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

## 4. Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

Competenze Certificate Ente: SI

Competenze Certificate e Riconosciute dall' ente proponente accreditato o da Enti terzi NO

Descrizione competenza:

Dichiarazione di certificazione delle competenze acquisibili dai volontari nell'ambito dei Progetti di Servizio Civile Regionale AISM Onlus per il Bando Progetti in scadenza il 01 giugno 2018.

La sottoscritta Angelina Antonietta Martino in qualità di Presidente Nazionale e Legale Rappresentante pro-tempore dell'Associazione Italiana Sclerosi Multipla ONLUS, con sede legale in Roma, via Cavour 179 e C.F. 96015150582, che ha come mission:

- promuovere, indirizzare e finanziare la ricerca scientifica.
- promuovere ed erogare i servizi nazionali e locali.
- rappresentare e affermare i diritti delle persone con SM.

nel rispetto dei principi di autonomia, partecipazione, indipendenza, visibilità, integrazione legale, solidarietà e associazione e con riferimento al progetto di Servizio Civile Regionale denominato:

Vado in Vacanza: La persona con sclerosi multipla alla scoperta del turismo accessibile nel territorio di Arezzo, Firenze, Grosseto, Pisa e Pistoia.

dichiara

di certificare le competenze acquisibili dai giovani al termine dell'esperienza di Servizio Civile in ambito organizzativo con particolare riguardo allo sviluppo delle seguenti competenze:

- lavorare in gruppo
- lavorare per progetti
- organizzazione e pianificazione delle attività
- comunicare in modo efficace

### LEGENDA LIVELLI

#### Livello C

La competenza è acquisita in modo essenziale: il ragazzo dimostra di aver acquisito la specifica competenza, ma di non riuscire a integrarla nel sapere di base e nei comportamenti quotidiani

#### Livello B

La competenza è acquisita in modo soddisfacente: il ragazzo dimostra di aver ben compreso e interiorizzato le informazioni e le competenze e di saperle agirle nel quotidiano.

#### Livello A

La competenza è acquisita in modo eccellente: il ragazzo dimostra di aver interiorizzato sia le informazioni teoriche che i comportamenti agiti appresi durante il progetto, dimostra di averli fatti diventare patrimonio del suo "agire il ruolo" e dimostra di poterle riutilizzare in un ambito professionale futuro.

### COMPETENZE ACQUISITE

#### AL TERMINE DEL PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE

Lavorare in gruppo

Saper collaborare nel rispetto delle diversità dei punti di vista

Saper organizzare le attività e saper gestire la divisione dei compiti

Saper comunicare ed ascoltare in modo efficace

- Lavorare per progetti                      Capacità di definire obiettivi raggiungibili e tarati sulle esigenze dei fruitori finali  
Capacità di individuare azioni coerenti e correlate agli obiettivi
- Organizzazione

e pianificazione delle attività

Capacità nel fare un piano operativo utilizzando strumenti adeguati (Gantt, Pert etc)  
Capacità nell'individuazione delle priorità

- Comunicare in modo efficace

Capacità di richiedere feedback all'interlocutore  
Capacità di usare in modo coerente verbale e non verbale

#### Competenze

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP
UC 235 - Accoglienza partecipanti all'evento		
UC 353 - gestione delle informazioni attraverso il supporto delle tecnologie		
UC 351 - Gestione del front office e back office		
UC 1638 - Accoglienza		
UC 791 - Gestione della comunicazione in presenza e on line		
UC 1193 - Accompagnamento alla fruizione dei servizi e supporto		
UC 1849 - Assistenza nella ricerca e gestione delle informazioni		

Altre Competenze ADA (fare riferimnto al Repertorio Regionale Formazione Professionale)

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP

## 5. Formazione Generale dei Giovani

Sede di realizzazione:

La formazione generale dei volontari in Toscana avverrà presso il polo formativo regionale AISM:  
Casa Vacanza "I Girasoli " località Selve di Sotto, 52046 Croce di Lucignano (AR)  
La formazione specialistica si terrà nelle sedi provinciali, in modo centralizzato.

Modalità di attuazione:

La formazione dei volontari è svolta presso l'Ente con docenti dell'Ente appositamente formati dalla equipe nazionale dei formatori i quali hanno partecipato al corso di formazione per Formatori degli enti di SCN di prima classe promosso ed organizzato dall'UNSC e ai corsi per operatori del Servizio Civile Regionale promossi da CRESCIT.

Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Il corso seguirà una metodologia di tipo teorico-esperienziale, che vedrà l'alternarsi di momenti di formazione in aula a momenti di esercitazione, studio di casi, prove pratiche nei quali i corsisti saranno motivati e guidati in un percorso di accrescimento delle proprie conoscenze in ambito associativo e di consapevolezza del contesto nonché in materia di Servizio Civile Regionale.

Una parte della formazione generale (vedi programma successivo) sarà erogata attraverso FAD (Formazione a distanza)

Aism infatti in sede di accreditamento ha previsto di effettuare la formazione anche in modalità e-learning per promuovere una formazione unica, sia nei contenuti che nei materiali, per tutti i giovani

per facilitare la partecipazione anche alle sedi più disagiate  
per favorire l'avvio di una comunità di pratica fra tutti i ragazzi in servizio civile

Contenuti della formazione:

MACROAREA	DETTAGLIO
MODULO 1 : ->	Identità del gruppo in formazione e Patto formativo (DNF.H.2)

MACROAREA	DETTAGLIO
MODULO 2 : Valori e identità del sc ->	Storia del sc dall'obiezione di coscienza ad oggi Significato di Difesa della Patria non armata e non violenta Significato di Difesa della Patria non armata e non violenta Quali forme oggi di realizzazione della difesa della Patria La normativa che regola il scn Carta di impegno etico - un patto per il rispetto dei valori del SCN (TOT. FRONT. + DNF.H.6)

MACROAREA	DETTAGLIO
MODULO 3 : Cittadinanza Attiva ->	Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e della Carta costituzionale Dai valori sanciti nella Carta costituzionale ai comportamenti quotidiani  Lavoro di gruppo : dai valori ai comportamenti Cittadinanza attiva attraverso la partecipazione focus sulle formazioni sociali del volontariato (TOT. FRONT. + DNF.H.5)

MACROAREA	DETTAGLIO
MODULO 4 : Protezione civile->	difesa della Patria come difesa dell'ambiente, del territorio e delle persone protezione civile attraverso la previsione e prevenzione dei rischi l'intervento in emergenza e la ricostruzione post emergenza norme di comportamento da seguire nella gestione delle emergenze La rappresentanza dei volontari nel servizio civile (TOT. FRONT. + DNF.H.8)

MACROAREA	DETTAGLIO
MODULO 5: Il giovane volontario del sistema del servizio civile->	AISM - Associazione Italiana Sclerosi Multipla - cos'è , cosa fa e come opera  Lavorare per progetti - teoria e strumenti  Approfondimento "lavorare per progetti"  L'organizzazione del servizio civile e le sue figure  Approfondimento "il lavoro di gruppo" Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale (DPCM 4 febbraio 2009 e successive modifiche)  (TOT. FRONT. + FAD + DNF.H.10)

MACROAREA	DETTAGLIO
MODULO : Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti ->	Comunicazione interpersonale - le basi della comunicazione Esercitazione sulla comunicazione Approfondimento "comunicazione efficace" Gestire i conflitti - Dalla relazione al contenuto Esercitazione sui conflitti (TOT. FRONT. + FAD + DNF.H.11)

TOTALE ORE: 42

## 6. Formazione Specifica dei Giovani

Sede di realizzazione:

La Casa Vacanze AISM I Girasoli di Lucignano di Arezzo, Loc. Selve di Sotto 89/c, 52046 Lucignano AR  
www.igirasoli.ar.it

AISM SEZIONE PROV.LE DI FIRENZE VIA ROCCA TEDALDA 273 FIRENZE.  
AISM SEZIONE PROV.LE DI PISTOIA VIA DEL SEMINARIO 7 PISTOIA.  
AISM SEZIONE PROV.LE DI PRATO VIA FRA' BARTOLOMEO 92/A PRATO

Modalità di attuazione:

La formazione dei volontari è svolta presso l'Ente con docenti dell'Ente appositamente formati dalla equipe nazionale dei formatori i quali hanno partecipato al corso di formazione per Formatori degli enti di SCN di prima classe promosso ed organizzato dall'UNSC e ai corsi per operatori del Servizio Civile Regionale promossi da CRESCIT.

Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Il corso seguirà una metodologia di tipo teorico-esperienziale, che vedrà l'alternarsi di momenti di formazione in aula a momenti di esercitazione, studio di casi, prove pratiche nei quali i corsisti saranno motivati e guidati in un percorso di accrescimento delle proprie conoscenze in ambito associativo e di consapevolezza del contesto nonché in materia di Servizio Civile Regionale.

Una parte della formazione generale (vedi programma successivo) sarà erogata attraverso FAD (Formazione a distanza)

Aism infatti in sede di accreditamento ha previsto di effettuare la formazione anche in modalità e-learning per promuovere una formazione unica, sia nei contenuti che nei materiali, per tutti i giovani per facilitare la partecipazione anche alle sedi più disagiate per favorire l'avvio di una comunità di pratica fra tutti i ragazzi in servizio civile

Contenuti della formazione:

MACROAREA	DETTAGLIO
MODULO 1 : IL TURISMO ACCESSIBILE -> (FRONT.1) 3H)	Il concetto di turismo accessibile (FRONT.1) Analisi sul Turismo Accessibile (FRONT.1) Europa Senza Barriere: l'esperienza di AISM nel turismo accessibile  Sopralluogo della Casa Vacanze come modello di accoglienza (DNF  Realizzazione di un sopralluogo di verifica (DNF 6H)
MODULO 2: SPORTELLO AISM ->	DETTAGLIO Cos'è lo Sportello AISM (FRONT.1H) Analisi delle esigenze della Persona (FRONT.1H) Realizzazione pratica di una mappatura (DNF 1H) Analisi di una carta dei Servizi (DNF 1H) Il software Sportello (FRONT. 1 H)
MODULO 3: SCLEROSI MULTIPLA ->	DETTAGLIO Cos'è lo Sclerosi Multipla:epidemiologia ed eziologia (FRONT. 2H) Caratteristiche cliniche della malattia (FRONT. 1H) Diagnosi terapia e cura (FRONT.1H) Comunicazione e relazione con le Persone con SM (FRONT. 1H)
MODULO 4: ASPETTI COMPORTAMENTALI E COINVOLGIMENTO RELAZIONALE ->	DETTAGLIO La reazione alla diagnosi ed i meccanismi di difesa (FRONT. 1H) La promozione dell'autonomia (FRONT.1H) Tecniche di gestione delle emozioni (FRONT.1H) Prove di empatia: laboratorio sensoriale sui sintomi della



SM "Senti come mi sento" (DNF 2H)

MACROAREA  
MODULO 5: PROVE PRATICHE  
DI ACCOMPAGNAMENTO->

DETTAGLIO

Ausili ed adattamenti ambientali (FRONT + DNF H.4)  
Mobilizzazione e supporto della Persona (FRONT + DNF H.4)  
Prova pratica di trasporto attrezzato (DNF H.4)

MACROAREA  
MODULO 6: ORGANIZZAZIONE EVENTI ->

DETTAGLIO

Organizzare un evento (FRONT H.3)  
Fare una presentazione efficace (FRONT H.2)  
Parlare in pubblico (FRONT H.2)

MACROAREA  
MODULO 7: SICUREZZA ->

DETTAGLIO

Salute e sicurezza luoghi di lavoro (FRONT H.2)

TOTALE ORE: 48

## 7. Altri elementi della formazione

7.1 Soggetto previsto per la gestione del servizio civile (responsabile ente o coordinatore)

(Responsabile) FEDERICA PANCONI (05/01/1982)

Formazione: SI

Tipologia corso: Corso Base

Data corso:

7.2 Ulteriore formazione

ok

## 8 ENTI COPROGETTANTI

DENOMINAZIONE	CODICE RT	CATEGORIA D'ISCRIZIONE ALL'ALBO	ENTE PUBBLICO O PRIVATO