

## Scheda elementi essenziali del progetto

### Il benessere attraverso il gioco

#### Settore e area di intervento

Assistenza – Minori e giovani in condizioni di disagio o di esclusione sociale

#### Durata del progetto

12 mesi

#### Obiettivo del progetto

**Assicurare il benessere dei bambini e dei ragazzi ricoverati in ospedale attraverso al gioco.**

Il progetto ha l'obiettivo di **assicurare il benessere dei bambini e dei ragazzi ricoverati in ospedale attraverso attività ludico-ricreative.**

L'obiettivo del progetto è **promuovere il benessere psico-emotivo** dei bambini e dei ragazzi che si trovano a vivere l'esperienza del ricovero ospedaliero. Questo significa aiutare i minori a **sentirsi meglio dal punto di vista emotivo, psicologico e relazionale**, anche in un contesto difficile come l'ospedale.

Per raggiungere questo scopo, il progetto punta su **attività ludiche (gioco), creative (laboratori, decorazioni, narrazione) e relazionali (momenti di festa e socializzazione)**. Queste attività non sono solo un passatempo: servono per **ridurre lo stress**, rafforzare la fiducia in sé stessi, incoraggiare l'espressione delle emozioni e **mantenere vivo il legame con la propria identità e il proprio percorso di crescita**.

Tutto questo si inserisce in un'ottica di **umanizzazione dell'ospedale**: cioè, rendere l'ambiente di cura più vicino ai bisogni affettivi e relazionali del bambino, meno freddo e impersonale, e più accogliente e a misura di persona.

In sintesi, il progetto vuole fare in modo che l'ospedale non sia solo un luogo di cura del corpo, ma anche un **luogo di attenzione alla persona, al gioco e alla relazione**, per aiutare i bambini a vivere il ricovero in modo più sereno, attivo e positivo.

Il progetto porta il suo peculiare contributo alla realizzazione del programma concorrendo alla **sfida sociale n.2 [Potenziare l'assistenza puntando ad un approccio alla cura incentrato sulla relazione al fine di umanizzare le cure]** portando un contributo specifico e mirato: **potenziare l'assistenza sanitaria attraverso un approccio alla cura centrato sulla relazione**.

Infatti, l'elemento distintivo del progetto è che **non si limita a fornire supporto operativo o intrattenimento**, ma lavora in profondità sul **benessere emotivo, relazionale e psicologico** dei bambini e dei ragazzi ricoverati. Lo fa utilizzando strumenti educativi e relazionali — come il gioco, la creatività, il racconto, la festa — che **valorizzano la dimensione umana della cura**, andando oltre l'aspetto strettamente clinico.

Attraverso laboratori, ambienti accoglienti e momenti condivisi, il progetto crea **occasioni di ascolto, espressione, relazione e partecipazione**, trasformando il bambino da semplice “paziente” a **persona attiva, capace di scegliere, interagire e creare** anche all’interno di un contesto sanitario.

Questo approccio migliora la qualità della degenza e **rafforza il rapporto tra il minore, la famiglia e il personale sanitario**, contribuendo concretamente a costruire un modello di cura più **caldo, empatico e inclusivo**, dove la salute viene intesa non solo come assenza di malattia, ma come **benessere globale**.

Il progetto contribuisce al raggiungimento dell’**Obiettivo 3 dell’Agenda 2030**: “Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età”. In particolare, esso promuove il **benessere psico-emotivo dei bambini e dei ragazzi ospedalizzati**, integrando l’assistenza sanitaria con un approccio educativo e relazionale centrato sulla persona. Attraverso attività ludiche, creative e di socializzazione, il progetto intende **umanizzare l’esperienza del ricovero**, trasformando l’ospedale in un luogo non solo di cura fisica, ma anche di ascolto, relazione e crescita.

Il gioco, l’espressione creativa e la relazione affettiva diventano strumenti fondamentali per **ridurre l’ansia, il senso di isolamento e lo stress** legati alla degenza, favorendo una risposta più serena e attiva alla malattia.

L’approccio adottato è coerente con una visione di salute come **benessere globale**, che include non solo gli aspetti clinici, ma anche quelli emotivi, cognitivi e sociali. Inoltre, l’attenzione ai bisogni dei minori ricoverati rafforza la qualità dell’assistenza e contribuisce alla **prevenzione di disagi psicologici a lungo termine**.

Il progetto **allo scopo di contribuire al raggiungimento dell’obiettivo** mira a stimolare lo sviluppo cognitivo dei bambini e dei ragazzi attraverso la creatività, per incoraggiare la loro capacità di adattamento durante il ricovero e sviluppare effetti positivi a lungo termine sulla loro salute mentale e sul loro sviluppo complessivo. Nello specifico tale attività prevede la realizzazione di diversi laboratori per stimolare la creatività e la capacità di comunicare le proprie emozioni, e per ridurre lo stress dei bambini e dei ragazzi durante il periodo di ricovero in ospedale in base a diverse fasce d’età [**AZIONE A: REALIZZAZIONE DI LABORATORI LUDICO-RICREATIVI SUDDIVISI PER FASCE DI ETÀ**].

Il progetto inoltre punta a offrire opportunità di gioco personalizzate alle esigenze e agli interessi specifici dei bambini e dei ragazzi per rendere l’esperienza di ricovero più confortevole e ridurre le paure legate all’ambiente ospedaliero.

Nello specifico con la realizzazione delle attività di trasformazione dell’ambiente per bambini e ragazzi si intende promuovere la serenità all’interno dell’ambiente ospedaliero attraverso la trasformazione gli oggetti sanitari in elementi ludici, stimolando così la creatività e la relazione con gli altri [**AZIONE B: REALIZZAZIONE DI ATTIVITA’ DI TRASFORMAZIONE DELL’AMBIENTE OSPEDALIERO**].

Infine, il progetto mira a creare momenti di serenità e di gioco all’interno dell’ospedale per rendere l’esperienza ospedaliera meno traumatica ed incentivare il benessere emotivo dei bambini e dei ragazzi. Con la realizzazione delle feste tematiche si intende dunque creare dei momenti di gioco e di serenità, con il coinvolgimento di artisti di strada, clown, musicisti per normalizzare l’esperienza del ricovero [**AZIONE C: REALIZZAZIONE DI GIORNATE SPECIALI**].

## Ruolo ed attività degli operatori volontari

### AZIONE A: REALIZZAZIONE DI LABORATORI LUDICO-RICREATIVI SUDDIVISI PER FASCE DI ETÀ

L'operatore volontario avrà un **ruolo** di supporto alla realizzazione delle attività previste dal progetto per stimolare lo sviluppo cognitivo dei bambini e dei ragazzi attraverso la creatività, per incoraggiare la loro capacità di adattamento durante il ricovero e sviluppare effetti positivi a lungo termine sulla loro salute mentale e sul loro sviluppo complessivo.

Nel particolare le **attività specifiche** in cui gli operatori volontari verranno coinvolti relativamente all'attività A1, A2 e A3 consistranno nel supportare il personale nella realizzazione dei diversi laboratori per i bambini e i ragazzi attraverso la pianificazione delle attività da svolgere all'interno dei laboratori, la raccolta dei materiali necessari per l'implementazione delle attività, la promozione dei laboratori all'interno dell'ambiente ospedaliero e la raccolta delle adesioni.

#### **Attività A1: Creazione di laboratori sensoriali per bambini 0-3 anni**

*Durata: 12 mesi*

- Supporto nell'individuazione degli operatori e del personale esperto a cui affidare lo svolgimento delle attività;
- Collaborazione nell'organizzazione, pianificazione e calendarizzazione delle attività;
- Supporto nel reperimento dei materiali necessari per l'espletamento delle attività;
- Collaborazione nella predisposizione e stampa del materiale pubblicitario relativo all'attività;
- Collaborazione nella pubblicizzazione delle attività;
- Affiancamento nella raccolta delle adesioni;
- Affiancamento nella realizzazione delle attività sensoriali.

#### **Attività A2: Creazione di laboratori creativi per bambini 4-10 anni**

*Durata: 12 mesi*

- Supporto nell'individuazione degli operatori e del personale esperto a cui affidare lo svolgimento delle attività;
- Collaborazione nell'organizzazione, pianificazione e calendarizzazione delle attività;
- Supporto nel reperimento dei materiali necessari per l'espletamento delle attività;
- Collaborazione nella predisposizione e stampa del materiale pubblicitario relativo all'attività;
- Collaborazione nella pubblicizzazione delle attività;
- Affiancamento nella raccolta delle adesioni;
- Affiancamento nella realizzazione delle attività ludico-ricreative (disegno, pittura, origami, costruzioni).

#### **Attività A3: Creazione di laboratori di immaginazione guidata per ragazzi 11-15 anni**

*Durata: 12 mesi*

- Supporto nell'individuazione degli operatori e del personale esperto a cui affidare lo svolgimento delle attività;
- Collaborazione nell'organizzazione, pianificazione e calendarizzazione delle attività;
- Supporto nel reperimento dei materiali necessari per l'espletamento delle attività;
- Collaborazione nella predisposizione e stampa del materiale pubblicitario relativo all'attività;
- Collaborazione nella pubblicizzazione delle attività;
- Affiancamento nella raccolta delle adesioni;
- Affiancamento nella realizzazione delle attività di immaginazione guidata (coinvolgimento dei ragazzi nella creazione di storie a più mani).

#### AZIONE B: REALIZZAZIONE DI ATTIVITA' DI TRASFORMAZIONE DELL'AMBIENTE OSPEDALIERO

L'operatore volontario avrà un **ruolo** di supporto alla realizzazione delle attività previste dal progetto per offrire opportunità di gioco personalizzate alle esigenze e agli interessi specifici dei bambini e dei ragazzi per rendere l'esperienza di ricovero più confortevole e ridurre le paure legate all'ambiente ospedaliero.

Nel particolare le **attività specifiche** in cui gli operatori volontari verranno coinvolti relativamente all'attività B1 consisteranno nel supportare il personale nella realizzazione della attività previste attraverso la pianificazione e calendarizzazione delle attività, la raccolta del materiale necessario per l'implementazione dei giochi, la pubblicizzazione delle attività all'interno dell'ospedale e la raccolta delle adesioni.

#### **Attività B1: Realizzazione attività di trasformazione dell'ambiente per bambini e ragazzi 4-15 anni**

*Durata: 12 mesi*

- Supporto nell'individuazione degli operatori e del personale esperto a cui affidare lo svolgimento delle attività;
- Collaborazione nell'organizzazione, pianificazione e calendarizzazione delle attività;
- Supporto nel reperimento dei materiali necessari per l'espletamento delle attività;
- Collaborazione nella predisposizione e stampa del materiale pubblicitario relativo all'attività;
- Collaborazione nella pubblicizzazione delle attività;
- Affiancamento nella raccolta delle adesioni;
- Affiancamento nella realizzazione delle attività di trasformazione degli oggetti sanitari.

#### AZIONE C: REALIZZAZIONE DI GIORNATE SPECIALI

L'operatore volontario avrà un **ruolo** di supporto alla realizzazione delle attività previste dal progetto per creare momenti di serenità e di gioco all'interno dell'ospedale per rendere l'esperienza ospedaliera meno traumatica ed incentivare il benessere emotivo dei bambini e dei ragazzi.

Nel particolare le **attività specifiche** in cui gli operatori volontari verranno coinvolti relativamente all'attività C1 consisteranno nel supportare il personale nel contatto con le associazioni locali (artisti di strada, clown, musicisti), nella pianificazione e calendarizzazione delle attività, nella raccolta del materiale necessario per l'implementazione delle feste a tema, nella pubblicizzazione delle feste all'interno dell'ospedale e nella raccolta delle adesioni.

#### **Attività C1: Realizzazione di feste tematiche per i bambini e i ragazzi**

*Durata: 12 mesi*

- Affiancamento nel contatto e raccordo con le associazioni locali (artisti di strada, clown, musicisti);
- Supporto nell'individuazione degli operatori e del personale esperto a cui affidare lo svolgimento delle attività;
- Collaborazione nell'organizzazione, pianificazione e calendarizzazione delle feste;
- Supporto nel reperimento dei materiali necessari per l'espletamento delle feste;
- Collaborazione nella predisposizione e stampa del materiale pubblicitario relativo all'attività;
- Collaborazione nella pubblicizzazione delle attività;
- Affiancamento nella raccolta delle adesioni;
- Affiancamento nella realizzazione delle feste tematiche.

## Sedi di svolgimento

ENTE A CUI FA RIFERIMENTO LA SEDE	COD. SEDE	SEDE	COMUNE	PROV.	INDIRIZZO	VOL
AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA POLICLINICO "GAETANO MARTINO"	180780	AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA POLICLINICO "GAETANO MARTINO"	MESSINA	ME	VIA CONSOLARE VALERIA 1	8

## Posti disponibili, servizi offerti

Numero posti con vitto e alloggio:	0
Numero posti senza vitto e alloggio:	8
Numero posti con solo vitto:	0

## Eventuali particolari condizioni ed obblighi di servizio ed aspetti organizzativi

- per poter svolgere le attività previste in questo progetto e/o per poter accedere alle sedi di attuazione del progetto presso l'ente di accoglienza potrebbe essere previsto l'obbligo di seguire le indicazioni disposte dall'ente stesso per tutto quanto concerne le misure igienico sanitarie da adottare e l'utilizzo di dispositivi di protezione individuale. Comunque sarà applicato tutto quanto stabilisce la normativa nazionale in materia vigente durante l'effettuazione del servizio
- osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto astenendosi dal divulgare dati o informazioni riservati di cui si sia venuto a conoscenza nel corso del servizio, in osservanza della normativa vigente in materia e di eventuali disposizioni specifiche dell'ente
- disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio per un periodo non superiore ad un terzo dei giorni di permesso previsti dal contratto (vedi voce 6 dell'allegato 3 - Indicazioni operative per la redazione del progetto da realizzarsi in Italia della Circolare del 31 gennaio 2023 recante "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione" coordinata con la Circolare del 26 gennaio 2024
- disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 60gg così come previsti dalle "Disposizioni concernenti la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del servizio civile universale"
- realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali

- disponibilità a partecipare ad eventi o momenti di incontro e di confronto utili ai fini del progetto (eventualmente) nei giorni feriali o in giorni festivi e prefestivi
- disponibilità a partecipare ai momenti a momenti di incontro/confronto (eventualmente anche nei giorni festivi e prefestivi) organizzati dagli enti partner del progetto, dagli enti coprogettanti o da eventuali altri enti proponenti il progetto
- flessibilità oraria in caso di esigenze particolari di progetto
- partecipazione a momenti di formazione, tutoraggio, verifica e monitoraggio
- disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell'Ente

Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari:

5

Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari,  
oppure, in alternativa, monte ore annuo:

25

## Caratteristiche competenze acquisibili

Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO

Eventuali tirocini riconosciuti: NO

Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:

Agli operatori volontari verrà rilasciata un'attestazione che restituisce ai giovani una maggiore consapevolezza dell'esperienza e delle proprie capacità. L'attestato specifico, sottoscritto anche da DIANA CONSULTING S.R.L., sarà disponibile in forma cartacea o digitale, su richiesta dell'interessato, e nel rispetto delle indicazioni contenute nell'allegato n.6 "Riconoscimento e valorizzazione delle competenze" al Testo della Circolare del 12 marzo 2025 recante "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione.

## Descrizione dei criteri di selezione

Al seguente link si riporta un estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' accreditato:

[https://serviziocivile.amesci.org/bandi/BANDO\\_SC\\_2025/documentazione/sistema\\_selezione.pdf](https://serviziocivile.amesci.org/bandi/BANDO_SC_2025/documentazione/sistema_selezione.pdf)

## Formazione generale degli operatori volontari

L'organizzazione della formazione generale sarà determinata nei prossimi mesi in ragione della pianificazione logistica delle classi e la sua implementazione si terrà entro 180 giorni dalla data di avvio in servizio.

## Formazione specifica degli operatori volontari

La sede di realizzazione della formazione specifica coincide con la sede di attuazione del progetto.

Durata:  
**75 ore**

## Titolo del programma di intervento cui fa capo il progetto

Mi curo di te - III

## Obiettivo/i Agenda 2030 delle Nazioni Unite

- Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età

## Ambito di azione del programma

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

## Svolgimento di un periodo di tutoraggio

### TEMPI, MODALITÀ E ARTICOLAZIONE ORARIA DI REALIZZAZIONE

Da sempre attenta alla dimensione degli apprendimenti dei propri volontari, Amesci ha stipulato il 18 luglio 2018 un **Protocollo d'Intesa** con **ANPAL Servizi** per la valorizzazione delle competenze dei giovani in servizio civile. Nell'ambito di tale protocollo, ANPAL Servizi supporta Amesci nell'elaborazione dei seguenti aspetti di tutoraggio per l'ingresso nel mondo del lavoro:

1. conoscenza dei Centri per l'impiego e dei Servizi per il lavoro;
2. servizi (pubblici e privati) e canali di accesso al mercato del lavoro;
3. preparazione per sostenere i colloqui di lavoro;
4. utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro.

Per valorizzare al meglio l'esperienza del Servizio Civile Universale, il percorso di orientamento al lavoro sarà svolto **durante gli ultimi 3 mesi di servizio**.

Tale percorso sarà articolato in **n. 6 moduli**:

- **n. 4** moduli collettivi sugli argomenti obbligatori proposti;
- **n. 1** modulo individuale;
- **n. 1** modulo collettivo di approfondimento relativo ai servizi per il lavoro.

L'insieme dei 6 moduli ha una durata di **27 ore complessive**. Nello specifico:

- modulo I: 4 ore
- modulo II: 5 ore
- modulo III: 5 ore
- modulo IV: 5 ore
- modulo V: 4 ore
- modulo VI: 4 ore

Nel dettaglio si segnala che parte delle ore previste saranno svolte anche on-line in modalità sincrona in percentuale inferiore al 50% del totale delle ore previste.

Il percorso di tutoraggio sarà strutturato attraverso laboratori collettivi in cui gli approfondimenti teorici si alterneranno a momenti pratici di confronto, brainstorming, analisi e messa in trasparenza degli apprendimenti e delle competenze.

Le attività collettive saranno organizzate in gruppi di massimo 30 unità.

Il tutoraggio individuale si configurerà, invece, come un orientamento specialistico in cui la verifica delle competenze possedute (in ingresso) e l'autovalutazione delle competenze maturate durante l'anno di servizio civile (in uscita) consentiranno all'Operatore Volontario di cimentarsi nella costruzione di un progetto professionale finalizzato ad un futuro inserimento lavorativo.

## **ATTIVITÀ OBBLIGATORIE**

### **Presentazione e prima autovalutazione**

Modulo dedicato alla costruzione del gruppo di lavoro, centrato a creare uno spazio di conoscenza attiva dell'area professionale dell'occupabilità e sperimentare i dispositivi e gli strumenti dedicati ai giovani.

Il modulo è così articolato:

1. Accoglienza ed informazioni sul percorso
2. Presentazione dei partecipanti
3. Raccolta delle esperienze, personali e professionali, pregresse al servizio civile
4. Autovalutazione (strumenti AVO e BdC)

### **Questionario AVO**

Il questionario AVO permette di rilevare il grado di occupabilità di un soggetto sulla base di alcune risorse personali di cui dispone, ovvero di conoscere il suo potenziale interno di occupabilità.

### **Questionario BdC**

È un percorso guidato di auto-valutazione al termine del quale il giovane avrà la possibilità di visualizzare la propria personale "mappa" che gli consentirà di individuare i suoi "punti forti" e le sue criticità. È composto da una lista di affermazioni che orienteranno nell'effettuare l'auto-analisi delle proprie competenze trasversali.

### **Riconoscere e imparare a valorizzare le proprie competenze**

Incontro di presentazione e accompagnamento alla restituzione dei profili AVO e BdC. I giovani, in gruppi da massimo 30 partecipanti, saranno coinvolti in una sessione online finalizzata alla restituzione dei profili in chiave quali/quantitativa con le altre variabili in riferimento alla storia curriculare del giovane sia alla lettura del contesto territoriale, dell'età, della residenza, etc., distribuendo infine un manuale per l'interpretazione dei dati personali.

Durante l'incontro si approfondirà la compilazione del CV che aiuti i giovani a mettere in evidenza le conoscenze, le abilità e le competenze più utili in funzione della specifica ricerca di lavoro.

### **La definizione del proprio progetto professionale: Laboratorio formativo**

I giovani, in gruppi da massimo 30 partecipanti, saranno coinvolti in un percorso formativo sviluppato in 2 sessioni on-line della durata complessiva di 8 ore. Il flusso logico di ciascuna sessione segue tre principali elementi quali l'autonomia, la responsabilità e la cittadinanza. ciascuno dei quali esplora tre diverse aree: l'area cognitiva, l'area relazionale e quella realizzativa.

Il laboratorio permetterà ai volontari di esplorare oltre all'area realizzativa (*definire un obiettivo professionale e costruire attorno a questo un progetto personale*) quella cognitiva (*recuperare e riconoscersi la possibilità di desiderare, di avere aspirazioni personali, sogni ed ambizioni*) e relazionale (*conoscere ed esplorare le forze in gioco, interne ed esterne: risorse, vincoli, competenze, capacità, limiti che facilitano o ostacolano la realizzazione di queste aspirazioni*) e attraverso il supporto di tutor saranno accompagnati in simulazioni e lavori di gruppo, stimolando la loro attiva partecipazione.

### **I Servizi per il Lavoro e la ricerca di lavoro**

Modulo dedicato al funzionamento del Sistema dei Servizi per il Lavoro, dai Centri per l'impiego ai Servizi per il lavoro privati, e consentirà di illustrare ai volontari i principali servizi, i programmi nazionali e regionali, nonché l'accesso a tali programmi. Inoltre, il modulo comprende un focus su come si affronta un colloquio di lavoro.

La parte relativa ai colloqui di lavoro sarà condotta con simulazioni e giochi di ruolo, per facilitare l'espressività e aumentare la dimestichezza nel gestire una situazione di stress emotivo, proprio come quella del colloquio di lavoro nel quale il giovane ripone importanti aspettative.

### **L'esperienza del Servizio Civile Universale**

#### **Modulo individuale**

Valutazione globale dell'esperienza di servizio civile e delle competenze acquisite attraverso la partecipazione alle attività di progetto, mediante:

1. Compilazione di:
  - a. schede di rilevazione
  - b. scheda descrittiva sintetica
2. Discussione guidata dal tutor

### **ATTIVITÀ OPZIONALI**

#### **Le Politiche Attive per il Lavoro (PAL) e le opportunità formative**

Gli operatori volontari parteciperanno ad una sessione di approfondimento sugli aspetti legati alle politiche attive del lavoro nazionali ed internazionali e alle misure per l'occupazione previste dalla nuova Garanzia Giovani: gli strumenti, gli attori coinvolti, i partner, i benefici per i lavoratori e gli incentivi per le

aziende, le opportunità formative offerte e le piattaforme web di riferimento per consentire agli operatori di accedere in maniera autonoma e consapevole alle varie misure previste.

L'approfondimento riguarderà, inoltre, gli ulteriori programmi di politiche giovanili che rivestono carattere formativo e, pertanto, utili a rafforzare le proprie competenze in ambienti e con metodologie non-formali, quali il programma Erasmus+, il Corpo Europeo di Solidarietà e le possibilità di scambi giovanili in ambito transazionale.

Al termine del percorso, gli Operatori Volontari saranno indirizzati presso i Centri per l'impiego competenti, o presso le Agenzie per il Lavoro presenti sul proprio territorio, per la presa in carico, i colloqui di accoglienza e la stipula del Patto di Servizio.