

SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IN ITALIA

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST

2) *Codice di accreditamento:*

NZ04858

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Regione Toscana

2

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

Percorsi in ospedale.....con te è più facile

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

A Assistenza
15 Salute

6) *Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:*

Un po' di storia

La L.R. 28 del 16/03/15 ha introdotto disposizioni urgenti per il riordino dell'assetto istituzionale e organizzativo del servizio sanitario regionale.

La Regione Toscana al fine, infatti, di promuovere il miglioramento della qualità dei servizi e nel contempo assicurare la sostenibilità ed il carattere pubblico e universale del sistema sanitario, a fronte del mutato quadro epidemiologico, dei costi crescenti dei processi di diagnosi e cura e della consistente riduzione delle risorse statali in ambito regionale, ha ritenuto necessario avviare un processo di riordino complessivo del proprio servizio sanitario partendo da un rafforzamento della programmazione di area vasta e prevedendo una riduzione delle aziende unità sanitarie locali da 12 a 3 che risultano così individuate Azienda USL Toscana Centro (ex asl Pistoia, Prato, Firenze ed Empoli); Azienda USL Toscana Nord Ovest (ex asl Pisa, Livorno, Massa e Carrara, Lucca, Viareggio), Azienda USL Sud Est (ex asl Siena, Grosseto, Arezzo).

La revisione degli assetti e dei processi organizzativi e di erogazione dei servizi sanitari e socio-sanitari alla base della legge di riordino si pone come obiettivo quello di dare una risposta alla crescita inesorabile dei bisogni assistenziali legati alla cronicità che assorbe oltre l'80% del fondo sanitario e che impatta sullo sviluppo economico e sul benessere della comunità regionale; promuovere la semplificazione del sistema, l'uniformità e l'omogeneità organizzativa in contesti più ampi rispetto ai precedenti, la valorizzazione del territorio, la realizzazione di economie di scala sui diversi processi.

Il nuovo assetto organizzativo delle aziende USL prevede l'individuazione del dipartimento quale strumento organizzativo ordinario di gestione delle medesime aziende e al fine di garantire omogeneità sull'intero territorio regionale, individua le differenti tipologie di dipartimenti e le specifiche funzioni e competenze.

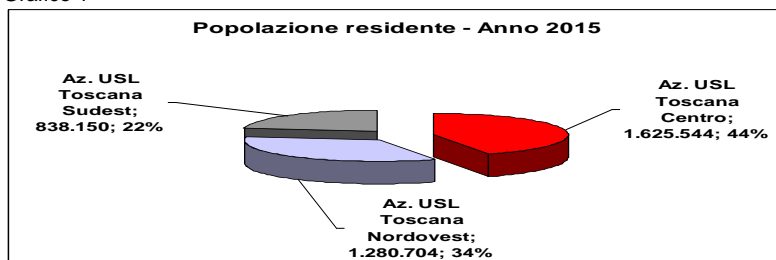
Il compito del Dipartimento è di analizzare e valutare gli schemi organizzativi in essere, i livelli di attività e i risultati funzionali, formulare e proporre una programmazione finalizzata a garantire l' omogeneità territoriale dei servizi, la qualità e appropriatezza delle cure, l'efficienza organizzativa e il migliore utilizzo delle risorse tecniche unitamente alla valorizzazione e allo sviluppo delle risorse umane e delle competenze relativamente alla qualità, sicurezza, efficacia ed efficienza della rete della prevenzione, dell'assistenza territoriale e ospedaliera di area vasta.

La L.R. 84 del 28/12/15 è andata a definire, ispirandosi al disegno organizzativo già intrapreso con la L.R. 28, il riordino dell'assetto del sistema sanitario regionale innescando novità dal punto di vista della programmazione richiedendo così anche una revisione dei processi di governance.

AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
Popolazione, caratteristiche del territorio, aspetti socio economici

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest è, rispetto alle altre Aziende costituite con la L.R. 84/15, la seconda come numero di abitanti con 1.280.704 residenti nel 2015 rispetto a 3.744.398 della popolazione toscana (pari al 34%). (Grafico 1)

Grafico 1



Elaborazioni su dati demo.Istat a cura del Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio Regionale di Statistica

E' la seconda anche per abitativa 193 abitanti per km2.. (Grafico 2)

Grafico 2 - Densità abitativa, residenti in comuni urbani e tasso grezzo di disoccupazione – Anno 2015

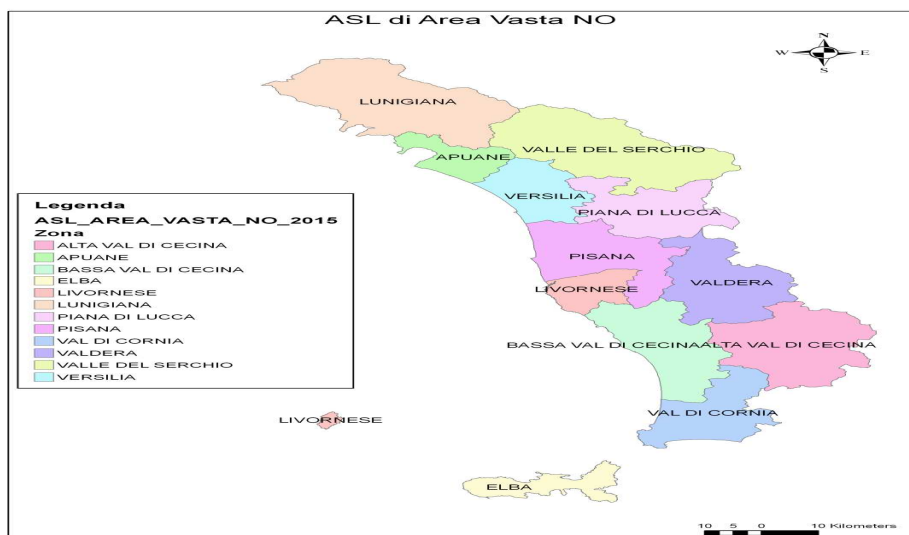
Residenza	Densità abitativa Km2	% Popolazione comuni urbani*
ASL CENTRO	309,2	73,2
ASL NORD-OVEST	193,8	66,5
ASL SUD-EST	71,6	17,4
REGIONE TOSCANA	158,7	58,4

Fonte: ARS su dati ISTAT e Istituto Regionale Programmazione Economica della Toscana (IRPET)

* Popolazione in comuni urbani su popolazione totale - proporzione (x 100)

LA STRUTTURA USL TOSCANA Nord Ovest

Le Zone socio sanitarie



La mission

L'Azienda Usi Toscana nord ovest si colloca all'interno del Servizio Sanitario Pubblico, come parte del Sistema Sanitario Toscano. Il servizio sanitario regionale, in coerenza con i principi e i valori della Costituzione e dello Statuto regionale, ispira la propria azione a:

- Centralità e partecipazione del cittadino, in quanto titolare del diritto alla salute e soggetto attivo del percorso assistenziale;
- Universalità e parità di accesso ai servizi sanitari per tutti gli assistiti;

- Garanzia per tutti gli assistiti dei livelli uniformi ed essenziali di assistenza previsti negli atti di programmazione;
- Unicità del sistema sanitario e finanziamento pubblico dei livelli essenziali ed uniformi di assistenza;
- Sussidiarietà istituzionale e pieno coinvolgimento degli enti locali nelle politiche di promozione della salute;
- Sussidiarietà orizzontale e valorizzazione delle formazioni sociali, in particolare di quelle che operano nel terzo settore;
- Concorso dei soggetti istituzionali e partecipazione delle parti sociali agli atti della programmazione sanitaria regionale;
- Libertà di scelta del luogo di cura e dell'operatore sanitario nell'ambito dell'offerta e dei percorsi assistenziali programmati;
- Valorizzazione professionale del personale del servizio sanitario regionale e promozione della sua partecipazione ai processi di programmazione e valutazione della qualità dei servizi.

Il Sistema Sanitario Toscano si pone tre grandi obiettivi:

- Il miglioramento della salute e del benessere della popolazione;
- La soddisfazione e la partecipazione del cittadino
- L'efficienza e la sostenibilità del sistema

Un po' di numeri

- 13.214 dipendenti
- oltre 2 miliardi di euro di budget
- Popolazione residente 1.286.552
- 13 stabilimenti ospedalieri
- 11 Presidi Ospedalieri
- Case di Cura Private
- 3.024 - Posti letto complessivi (di cui 2588 pubblici + 436 privati accreditati)

**Il progetto si svolge all'interno dei principali Presidi Ospedalieri della USL Toscana Nord Ovest
Di seguito riportiamo i più significativi volumi di attività rilevati dalla Relazione Sanitaria anno 2016**

PRESIDI OSPEDALIERI ANNO 2016	PRESIDIO	POSTI LETTO	RICOVERI
EX USL			
Massa e Carrara	Ospedale Apuane	349	18394
Lucca	Ospedale San Luca	360	16780
Pisa	P.O. F.Lotti Pontedera	253	11162
Livorno	Ospedale Livorno	417	17886
Livorno	Ospedale di Cecina	145	6573
Viareggio	Ospedale Versilia	407	17824
PRESIDI OSPEDALIERI ANNO 2016	PRESIDIO	DEGENZA MEDIA DRG CHIRURGICI	DEGENZA MEDIA DRG MEDICI
EX USL			
Massa e Carrara	Ospedale Apuane	5,12	8,56
Lucca	Ospedale San Luca	5,21	8,43
Pisa	P.O. F.Lotti Pontedera	6,02	6,81
Livorno	Ospedale Livorno	6,21	7,83
Livorno	Ospedale di Cecina	6,21	7,83
Viareggio	Ospedale Versilia	4,72	8,69
PRESIDI OSPEDALIERI ANNO 2016	PRESIDIO	PREVALENZA D'USO FARMACI grezza	PREVALENZA D'USO FARMACI
EX USL			
Massa e Carrara	Ospedale Apuane	70,39	69,18
Lucca	Ospedale San Luca	69,31	68,76
Pisa	P.O. F.Lotti Pontedera	66,65	66,65
Livorno	Ospedale Livorno	71,9	70,6
Livorno	Ospedale di Cecina	74,06	72,45

PRESIDI OSPEDALIERI ANNO 2016	PRESIDIO	ACCESSI
EX USL		AL PRONTO SOCCORSO
Massa e Carrara	Ospedale Apuane	73085
Lucca	Ospedale San Luca	75875
Pisa	P.O. F.Lotti Pontedera	62941
Livorno	Ospedale Livorno	101531
Livorno	Ospedale di Cecina	35116

I volontari saranno collocati all'interno dei punti di accoglienza degli URP, dei Pronto Soccorso, delle Radiologie e dei Servizi Farmaceutici Ospedalieri favorendo anche la distribuzione dei farmaci al momento della dimissione da ricovero e da visita ambulatoriale. Questa rappresenta un valore aggiunto nell'assistenza al paziente, in quanto gli consente di rientrare al proprio domicilio con il primo ciclo di terapia, garantendone quindi la prosecuzione, in attesa del Medico di Medicina Generale.

Ai Punti Farmaceutici di Continuità afferiscono inoltre pazienti territoriali ai quali sono prescritti medicinali ad alto costo in PHT (Prontuario Ospedale-Territorio) che richiedono controllo ripetuto e modalità di dispensazione particolari, nonché pazienti affetti da particolari patologie (malattie rare, fibrosi cistica, etc..).

La presenza di personale deputato all'accoglienza dei pazienti e/o dei loro familiari consentirebbe una gestione degli accessi "controllata", ovvero potrebbe permettere di ridurre i tempi di attesa monitorando la tipologia di prescrizione sulla base della complessità della prestazione.

La presenza dei Volontari del Servizio Civile potrà contribuire a qualificare l'azione di accoglienza e presa in carico che la gli operatori svolgono soprattutto per i soggetti più deboli e promuovere lo sviluppo della stessa anche in termini di cittadinanza attiva, alimentando quei valori che dovrebbero connotare positivamente la convivenza civile e lo stato sociale.

In particolare i Volontari costituiranno un legame tra le varie strutture ospedaliere e servizi sia ospedalieri che territoriali, accompagnando ed aiutando l'utente "fragile" affinché utilizzi al meglio le risorse presenti sul territorio.

7) *Obiettivi del progetto:*

Obiettivo generale

Il progetto, condividendo le indicazioni delle norme istitutive del Servizio Civile Volontario, si propone di realizzare compiutamente i diritti di cittadinanza sociale e di contribuire alla formazione civica, culturale e professionale dei giovani in servizio.

Lo scopo è quello di offrire un servizio di prima accoglienza, informativa e di orientamento all'utente che accede alle strutture ospedaliere. Gli operatori dei punti di accoglienza esistenti saranno integrati da giovani del Servizio Civile che, attraverso la condivisione di comportamenti, procedure, strumenti operativi, potranno offrire una chiara lettura dei servizi ed il loro corretto utilizzo.

I front office saranno rafforzati (incrementati) e al tempo stesso costituiranno laboratori esperienziali per i giovani.

Lo scambio delle relazioni tra operatori e giovani del Servizio Civile favorirà una sinergia comunicativa tesa ad ottimizzare il servizio.

I giovani potranno contribuire al miglioramento della qualità della vita dei pazienti che accedono ai presidi ospedalieri e delle loro famiglie attraverso una chiara informazione.

Forniranno, inoltre, informazioni e orientamento ai servizi.

L'attenzione e l'ascolto attivo dell'utente, uniti all'osservazione costante dei fenomeni socio demografici della comunità rappresentano, all'interno del sistema comunicativo aziendale, elementi strategici per costruire la mappatura dei bisogni necessaria alla governance della popolazione di cui l'istituzione si prende cura.

L'URP, collegato ai vari punti di ascolto e informazione del territorio aziendale, ha in queste dimensioni una funzione cruciale polifunzionale, non solo di snodo tra le diverse richieste ma di "motore di innovazione", medium fiduciario" nello scambio tra azienda e cittadini che si esplicita, in particolare, nella responsabilità di relazione.

Questo si fa particolarmente evidente nel corso di grandi cambiamenti organizzativi.

I giovani saranno impiegati anche nei percorsi di accoglienza degli operatori di Front Office.

Il percorso finalizzato a migliorare la comunicazione e l'informazione fra operatori e cittadini, si pone, nei confronti del volontario, i seguenti obiettivi formativi:

- aumentare la consapevolezza e l'autoconsapevolezza dell'importante ruolo dell'accoglienza nel rapporto con l'utenza;
- aumentare le competenze comunicative e relazionali;
- conoscere i presidi ospedalieri
- conoscere e saper gestire le "casistiche" ospedaliere di carattere generale e conoscere il sito web aziendale.

Obiettivi specifici

Rispetto al servizio

- Ricevere il cittadino in ascolto attivo, in apertura e disponibilità; ascoltarlo con attenzione per rilevare i suoi reali bisogni.
- Identificare in modo rapido le esigenze dell'utente indirizzandolo nel luogo appropriato.
- Garantire una corretta e mirata informazione e orientamento al cittadino che accede ai servizi per limitare i disagi causati dal nuovo ambiente ed accedere alle prestazioni nella migliore maniera.
- Accompagnare l'utente in difficoltà al servizio in cui deve svolgere la prestazione.
- Dare informazione sui servizi offerti dall'azienda e sulla loro modalità di accesso, promovendo la consultazione di opuscoli e del front office virtuale (sito Web) dal quale scaricare moduli e ricevere informazioni aggiornate.
- Indirizzare il cittadino ai competenti servizi/uffici per espletare le varie pratiche.
- Aiutare il cittadino nell'utilizzo di strumenti, di sistemi elettronici e multimediali per l'ottenimento delle prestazioni nell'ottica della semplificazione delle procedure (es. pagamento ticket, utilizzo Totem SI, CSE,...).
- Incentivare il cittadino alla consultazione del Fascicolo Sanitario Elettronico e alla stampa dei referti attraverso i totem installati all'interno dei presidi ospedalieri.
- Raccogliere le richieste che non possono essere soddisfatte nell'immediato per poi dare una risposta in differita o inoltrarle al servizio preposto.
- Accogliere le segnalazioni espresse dai cittadini al fine di migliorare l'accesso ai servizi.
- Supportare il personale nelle varie attività amministrative e di supporto al back office.

Indicatori:

- riduzione tempi di attesa
- numero di accessi gestiti
- rilevazione della qualità della prestazione percepita (questionario)

OBIETTIVI SPECIFICI rivolti ai giovani del SCN

- promuovere la cultura della solidarietà
- fare esperienza di cittadinanza attiva
- opportunità di formazione civica, culturale e di orientamento professionale
- favorire nei volontari il processo di socializzazione al lavoro, sviluppando competenze e stimolando attività spendibili nella fase di inserimento nel mondo del lavoro
- promuovere e diffondere conoscenze sul sistema dei servizi ospedalieri e socio-sanitari territoriali

Indicatori di risultato (qualitativi e quantitativi)

Stante il settore d'intervento del progetto molto particolare, risulta complesso analizzare qualitativamente e quantitativamente le iniziative in progetto.

È comunque ragionevole stabilire una fattibile correlazione tra l'efficacia dell'azione dei servizi e delle iniziative di informazione/orientamento primario con i trend di accesso ed attività appropriata dei servizi.

In quest'ottica può costituire indicatore di risultato il rilevamento costante del trend di contatti al SSR degli utenti ospedalieri mediante il rilevamento dei dati di attività.

Costituisce poi elemento qualitativo che può essere indice delle performance del progetto e della sua capacità di raggiungere le finalità, il rilevamento della qualità percepita dagli utenti in relazione ai servizi offerti, dai servizi sanitari presenti nelle sedi di attuazione e dal servizio di punto informativo di secondo livello che le rilevazioni realizzate ad inizio e fine progetto metteranno in evidenza.

Tale rilevazione sarà eseguita tramite indagine conoscitiva (tre domande prefissate con check list) ad un campione di utenti a inizio, e a 12 mesi.

8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:*

8.1 *Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi*

Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto

Il ruolo dei giovani del Servizio Civile si configura come supporto del personale impiegato nell'accoglienza e informazione al cittadino.

Le attività alle quali parteciperanno i giovani in Servizio Civile sono:

- offrire un supporto alle attività di accoglienza-informazione e orientamento dell'utente
- orientare ed accompagnare il paziente all'interno delle strutture
- guidare ed aiutare nel pagamento della quota ticket presso i punti automatici di riscossione, attivazione della CSE e Totem informativi
- fornire informazioni relative ai servizi ospedalieri e territoriali
- Aiutare nell'informazione sull'accesso ai servizi e prenotazione ambulatoriale.

E' prevista una formazione generale e specifica per i volontari.

Inserimento nei servizi.

I volontari al momento dell'inserimento saranno affiancati dagli OLP con i quali definiranno le modalità di intervento in relazione ai piani di attività.

Il ruolo dell'OLP è fondamentale ai fini della buona riuscita dell'esperienza e per la sua funzione di riferimento per il volontario.

I volontari saranno invitati a svolgere un ruolo di osservazione e conoscenza per maturare poi competenze e progressiva autonomia e responsabilizzazione.

8.2 *Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività*

Tipo di risorsa	Tipo di impegno
Responsabile del Presidio Ospedaliero, Direttori di struttura U.O. (dipendenti a tempo indeterminato dell'Ente)	Tempo parziale (5% dell'orario di servizio)
Addetti di front-line di area sanitaria/amministrativa/sociale	Tempo parziale (50 % dell'orario di servizio)
Personale U.R.P (dipendenti a tempo indeterminato)	Tempo parziale (30% dell'orario di servizio)
Coordinatore infermieristico, Posizioni Organizzative sanitarie e amministrative, personale sanitario e amministrativo (dipendenti a tempo indeterminato dell'Ente)	Tempo parziale (20% dell'orario di servizio)
Associazioni di volontariato presenti nei presidi ospedalieri	Tempo parziale (10% dell'orario di servizio)
Il personale OLP	Tempo parziale (60 % dell'orario)

Gli operatori che saranno a stretto contatto con i ragazzi volontari sono di vari profili professionali: dirigenti la cui figura professionale sarà di riferimento per l'organizzazione di tutte le attività e la supervisione del progetto, Infermieri e Collaboratori Amministrativi la cui figura sarà più a stretto contatto con il volontario nella quotidianità condividendo con lui lo sviluppo delle attività.

Detto personale sarà reso disponibile dall'Azienda Usl, in modo diretto o tramite convenzione, per la realizzazione specifica di alcune fasi del progetto, attuando una riorganizzazione dei servizi, degli orari e degli assetti organizzativi di ciascun servizio che trovano evidenza nella valorizzazione economica delle risorse messe a disposizione dall'ente.

Gli operatori che saranno coinvolti dal progetto sono operatori la cui professionalità è maturata da una attività costante nei vari servizi territoriali e dalla conoscenza attenta delle norme vigenti in materia sanitaria e socio sanitaria.

-8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto

Il ruolo e attività del volontario

Il ruolo del volontario è strategico nel dare più forza agli interventi di riorganizzazione dei servizi in particolare quelli rivolti a categorie fragili e complesse, come i migranti, gli anziani che si rivolgono agli ospedali della USL.

Il volontario sarà inserito nelle varie strutture, come previsto dagli obiettivi, con il fine di valorizzare e sviluppare le sue competenze tecniche e trasversali a favore degli utenti.

In particolare, il volontario potrà essere coinvolto sin dalla fase di sviluppo e di pianificazione degli interventi, nelle attività e nella realizzazione di servizi sperimentali attuati affiancandosi agli operatori delle varie strutture e agli addetti dei servizi amministrativi e sanitari.

Sarà molto significativa per il volontario, sia la sua capacità di acquisire un approccio sistemico nell'analisi dell'organizzazione di strutture multi professionali complesse, sia la possibilità di verificare, in termini di capacità di realizzare cambiamenti organizzativi, l'efficacia dei laboratori realizzati e i risultati delle attività.

Il Volontario parteciperà ad iniziative ed incontri tematici, con gli operatori delle strutture e dei servizi di front office.

Nelle attività di informazione e comunicazione i volontari avranno il compito di affiancare il personale aziendale e di sviluppare specifiche attività di comunicazione/informazione rivolte agli utenti.

Nello specifico le attività del volontario consisteranno in:

- affiancamento all'operatore nelle attività individuali e di gruppo
- affiancamento all'operatore nella attività di accoglienza degli utenti
- distribuzione di materiale informativo
- divulgazione di informazioni relative alle modalità di accesso e di utilizzo dei percorsi
- affiancamento dell'operatore nei momenti di intervento d'integrazione e accoglienza rivolti anche ai cittadini stranieri e utenti fragili
- affiancamento all'operatore nell'incontro con le istituzioni e gli enti che si occupano di accoglienza migranti forzati sul territorio
- affiancamento all'operatore nella revisione della modulistica in uso interno per adeguarla alle esigenze della "gestione a distanza" e la sua messa a disposizione in lingue straniere
- affiancamento dell'operatore per agevolare l'utilizzo di strumenti atti a semplificare i percorsi assistenziali, quali i totem e le macchine riscuotitrici.

Fasi di attuazione

Al fine di un miglior espletamento delle attività sopra descritte riteniamo utile individuare ed indicare una tempistica di realizzazione relativamente ai volontari in servizio:

I Fase: In questa fase di accoglienza i volontari conosceranno il Responsabile di Progetto, l'OLP, i formatori, la struttura, le procedure e gli adempimenti per il corretto svolgimento del Servizio.

Acquisiranno una FORMAZIONE GENERALE inerente la storia, le leggi e le norme che regolano il Servizio Civile, i cui contenuti sono dettagliati al punto 33.

II Fase: Questa sarà la fase prevalente del Servizio Civile, si svolge nei primi 90 giorni dall'avvio del servizio, prevede la FORMAZIONE SPECIFICA e introduce il volontario nel contesto dei servizi, fornendogli conoscenze e strumenti che gli serviranno per svolgere la sua attività di volontario anche in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e in particolare nella struttura dove svolge il servizio.

I contenuti di questa fase saranno dettagliati al punto 40. È anche la fase che prevede l'affiancamento del volontario all'OLP ed agli operatori per l'espletamento delle attività previste dal progetto.

III Fase: Gli steps periodici di monitoraggio/verifica saranno essenziali per valutare l'andamento del Servizio in tutte le sue componenti: operatività, relazioni interpersonali con operatori ed utenti, andamento della formazione, etc. Il primo step è previsto dopo 6 mesi per una verifica generale dell'andamento del progetto e infine uno conclusivo dopo 12 mesi.

Gli STRUMENTI DI RILEVAZIONE per effettuare ciò sono rappresentati dal "questionario valutazione/monitoraggio dei volontari" e dalla Cartellina del volontario. È prevista una elaborazione finale di rassegna delle attività realizzate e delle buone prassi emerse.

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

38

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

0

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

38

12) *Numero posti con solo vitto:*

0

13) Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:

30

14) Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :

5

15) Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

Partecipazione al percorso formativo generale e specifico in aula e FAD.
Compilazione questionari di risultato e di customer satisfaction.
Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile svolti su base periodica.
Disponibilità alla partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio anche se svolti di sabato e festivi.
Disponibilità alla partecipazione a corsi di formazione organizzati dalla UNSC, dalla Regione Toscana, dall'Ente USL Toscana Nord Ovest e da altri provider accreditati.
Flessibilità oraria: l'orario sarà definito in base alle attività in programma e potrà essere diverso dal normale orario di ufficio, per cui in alcuni momenti, il volontario potrà svolgere la propria attività anche in orario anche pre-serale e serale.
Flessibilità giorni di presenza: sarà necessario, in alcuni momenti, che il volontario sia presente anche nei giorni prefestivi e festivi.
Disponibilità a svolgere l'attività di servizio civile occasionalmente in sedi diverse da quelle indicate di volta in volta identificate quali ottimali per il raggiungimento degli obiettivi definiti al punto 7.
Sottoscrizione del modulo di tutela della privacy.
Sottoscrizione presa visione progetto.
Corretta tenuta della cartellina personale.
Utilizzo del cartellino di riconoscimento.
Rispetto delle regole aziendali previste dal regolamento vigente.

E' altresì obbligo del volontario:

- partecipare ad almeno due manifestazioni, eventi o attività di carattere regionale inserite nel sistema delle politiche giovanili della Regione Toscana denominato "GIOVANI SI" secondo l'impegno assunto dall'Azienda Usl Toscana Nord Ovest in modo unilaterale

partecipare alla formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana secondo l'impegno assunto in modo unilaterale dall'Azienda Usl Toscana Nord Ovest.

16) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	Presidio Ospedaliero Pontedera URP	Pontedera	Via Roma 149	136516	4	Morelli Loretta	20/01/1955	MRLLT55A60B647Q			
2	Presidio Ospedaliero Pontedera – Emergenze e Terapie Intensive	Pontedera	Via Roma 149	88474	4	Vanni Luca	19/05/1971	VNNLCU71E19G702A			
3	Ospedale Apuane	Massa	V.le Mattei	136478	3	Bellini Elena	21/08/1972	BLLLNE72M61B832R			
4	Ospedale Apuane	Massa	V.le Mattei	136478	3	Pedrini Anna Maria	27/07/1969	PDRNMR69L67B832L			
5	Ospedale San Luca	Lucca	Traversa Frediano Francesconi,1	136529	3	Nadia Andreucetti	20/09/1963	NDRNDA63P60E715K			
6	Ospedale San Luca	Lucca	Traversa Frediano Francesconi,1	136529	3	Silvia Pelli	15/01/1968	PLLSLV68A55B648M			
7	Presidio Ospedaliero	Livorno	Viale Vittorio Alfieri,36	136490	3	Paola Ceccarini	15/08/1969	CCCPLA69M55E625V			

8	<i>Presidio Ospedaliero</i>	Livorno	Viale Vittorio Alfieri,36	136490	3	Elena Cerini	13/02/ 1969	CRNLNE69 B53E625R			
9	<i>Presidio Ospedaliero</i>	Livorno	Viale Vittorio Alfieri,36	136490	4	Maurizio Cerbone	27/04/ 1972	CRBMRZ72 D27C129H			
10	<i>Ospedale Versilia URP</i>	Camaiore	Via Aurelia, 335	136457	2	Pascariello Francesca	14/03/ 1956	PSCFNC56C 54L833B			
11	<i>Ospedale Versilia</i>	Camaiore	Via Aurelia, 334	136458	3	Franchi Federica	1/09/1 975	FRNFRC75P 41G628G			
12	<i>Pronto Soccorso</i>	Cecina	Via Montanara,1	136499	3	Alessandro Galligani	30/05/ 1965	GLLLSN65E 30E625D			

17) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:*

L'azione di promozione del servizio civile volontario rientra in un'iniziativa allargata di promozione generale dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest.

In riferimento alle categorie individuate dal all'art. 1° del DPGR 9/10/2012, n. 53/R sono così riassumibili:

ATTIVITA' INFORMATICA

Il Servizio Civile Regione Toscana ed i progetti attivi trovano sul sito Aziendale www.uslnordovest.toscana.it in uno spazio apposito con cui si è rimandati all'homepage del servizio civile aziendale dove sono presenti i contatti a cui rivolgersi per avere informazioni e/o fare richieste, il materiale informativo sul Servizio Civile, i bandi periodici ed i progetti dell'Azienda, oltre ai contatti e al materiale relativo alla presentazione delle candidature.

Sempre sul sito aziendale, in una sezione posta in primo piano nella Home Page, che ospita le notizie ed informazioni principali, solitamente nel periodo di apertura dei bandi ed avvio dei progetti, ma anche in occasione di eventi diversi cui partecipano i volontari del servizio civile, trovano spazio notizie ed iniziative inerenti il servizio civile e le iniziative di promozione del servizio civile.

Infine periodicamente informazioni ed iniziative relative alla promozione del servizio civile e ai progetti attivi in azienda vengono veicolati attraverso la mailing list aziendale che viene indirizzata a tutti gli utenti della rete (oltre 8000 indirizzi).

INIZIATIVE DI SENSIBILIZZAZIONE SUL TERRITORIO

Il progetto sarà pubblicato sulla pagina web allestita dalla ASL Toscana Nord Ovest.

L'informazione dei progetti di servizio civile dell'azienda e dei bandi sarà effettuata anche attraverso la pubblicizzazione sulle pagine di informazione del giornale aziendale, sui quotidiani locali, nei Centri per l'impiego, nei Punti Informativi Aziendali, negli URP Aziendali, negli URP dei Comuni.

PUBBLICIZZAZIONE SOCIAL NETWORK

L'attività di promozione dei bandi volontari e delle iniziative di servizio civile avviene anche attraverso i social network aziendali Facebook e Twitter.

SPOT RADIOTELEVISIVI

I progetti del servizio civile vengono promossi nelle tv locali sia tramite gli spazi di approfondimento giornalistico che l'Azienda realizza e gestisce con le Tv locali nel corso dell'anno sia attraverso le LIVE LINE (si tratta di testi che scorrono in sovraimpressione) che vengono utilizzate nel corso dei telegiornali locali soprattutto nel periodo di avvio dei progetti.

Totale ore dedicate prima dell'avvio del progetto 40

INCONTRI SUL TERRITORIO

La promozione del servizio civile e dei progetti nelle scuole può avvenire in occasione di momenti di educazione alla salute realizzata dall'analoga unità operativa aziendale in tutte le scuole di secondo grado delle province afferenti alla UsI Toscana Nord Ovest.

Inoltre, l'Azienda, nel corso dell'anno, favorisce la realizzazione di momenti informativi e di sensibilizzazione/promozione del servizio civile nell'ambito delle iniziative di promozione ed educazione alla salute che vengono realizzate in partenariato con le altre istituzioni e gli enti locali, quali giornate tematiche di promozione della salute (giornata mondiale lotta all'aids, le varie giornate tematiche di prevenzione, etc.) e di eventuali iniziative specifiche realizzate con partnership privati.

Diffusione attraverso il "passaparola" degli operatori e dei volontari.

Totale ore dedicate durante il Servizio Civile 22

Totale complessivo ore di promozione e sensibilizzazione 62

18) *Criteria e modalità di selezione dei volontari:*

Fermo restando i criteri previsti dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile i volontari saranno selezionati mediante un test della personalità e un colloquio motivazionale da effettuare con gli psicologi, il responsabile aziendale del servizio civile, un selettore e l'OLP del progetto .

Verranno utilizzati strumenti testici volti ad evidenziare le caratteristiche di personalità compatibili con le attività da svolgere durante il Servizio Civile nell'ambito dei vari progetti.

I test saranno somministrati ed elaborati dalla Unità Operativa di Psicologia Benessere Organizzativo dell'Azienda UsI Toscana Nord Ovest.

Il colloquio sarà effettuato dopo l'elaborazione dei test.

Ai fini della redazione della graduatoria il candidato deve aver effettuato entrambe le prove.

Il progetto prevede la riserva di posti pari al 50% per giovani con diploma di scuola media inferiore per ciascuna sede di svolgimento del progetto laddove i volontari previsti per sede siano 2 o più.

19) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

NO

20) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:*

E' primario l'obiettivo di evidenziare l'esperienza di servizio come esperienza di apprendimento e opportunità empowerment individuale .

Al fine del monitoraggio interno si prevede la costituzione di un gruppo di lavoro predisposto al monitoraggio del progetto composto dal Responsabile Servizio Civile, da un Esperto di Monitoraggio e da un Operatore Locale di Progetto.

La verifica del monitoraggio del progetto avverrà attraverso un percorso diviso in tre step:

1. **ex ante:** costruzione degli strumenti per la rilevazione e misurazione dei dati effettuata dal Responsabile del Servizio Civile, da un Esperto di Monitoraggio e da un Operatore Locale di Progetto;
2. **in itinere:** somministrazione questionari ai volontari. L'OLP verifica attraverso questionari che somministra ai giovani al momento dell'ingresso, a metà percorso e al termine del percorso l'esperienza che il giovane fa durante l'anno di servizio civile. L'OLP valuta, semestralmente, l'andamento delle attività previste e realizzate per il raggiungimento degli obiettivi progettuali. La valutazione dell'esperienza del giovane sarà obbligatoriamente accertata sul piano della sua crescita personale, del raggiungimento degli obiettivi, del rapporto con gli operatori/volontari dell'ente e con gli utenti. Oltre alla valutazione del volontario viene effettuata, da parte dell'OLP, una valutazione sul raggiungimento degli obiettivi del progetto;
3. **ex post di esito:** valutazione complessiva del progetto effettuata dal Responsabile del Servizio Civile, da un Esperto di Monitoraggio e da un Operatore Locale di Progetto.

Le fasi progettuali saranno verificate trimestralmente dall'OLP con la modalità sopra descritta.

Gli strumenti di monitoraggio di tutta l'attività sono:

- questionari da sottoporre agli utenti;
- questionari da somministrare ai volontari (in ingresso, in itinere e al termine del progetto);
- questionario da somministrare agli OLP;
- incontri di singoli volontari con l'OLP;
- produzione report finale;
- relazione sull'esperienza del giovane.

L'OLP provvede alla raccolta e analisi dei dati tenendo conto sia di quelli quantitativi che qualitativi (soddisfazione, coinvolgimento, punti di forza, punti di debolezza).

Gli indicatori previsti per il monitoraggio

Indicatori quantitativi e di processo:

Numero questionari elaborati/Numero dei questionari somministrati;

Numero interventi di orientamento effettuati/Numero di interventi effettuati dai volontari inseriti nelle strutture

Indicatori qualitativi e di risultato:

Soddisfazione dei volontari (3 rilevazioni con questionario)

Soddisfazione degli operatori (1 rilevazione alla conclusione del progetto)

Soddisfazione degli utenti (1 rilevazione alla conclusione del progetto)

A tal fine il report finale e la relazione finale devono contemplare e distinguere nettamente le due dimensioni:

- rilevazione andamento attività previste e realizzate e raggiungimento degli obiettivi progettuali;
- esperienza del giovane volontario.

Si sottolinea che una parte rilevante del monitoraggio del progetto riguarda anche la formazione (vedi punto 42).

21) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

NO

22) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

Conoscenza lingua italiana parlata e scritta.
 Conoscenza lingue straniere.
 Conoscenza tecniche informatiche di base.
 Attitudine al lavoro di gruppo e predisposizione all'innovazione organizzativa.
 Predisposizione all'ascolto e alla relazione di aiuto.
 Disponibilità agli spostamenti temporanei di sede.

23) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

Le risorse che l'Azienda impiegherà per la realizzazione del progetto sono equivalenti ad un valore di **8032,80€**, e nello specifico sono state così definite:

SELEZIONE DEI CANDIDATI AL PROGETTO

ACQUISTO TEST PSICOATTITUDINALI			
Tipologia	Costo unitario	N° previsto indicativo	Totale
Schede valutazione FBO	Euro 4,68	80 domande	Euro 374,40
Fogli di conteggio	Euro 2,28	80 domande	Euro 182,40
selezionatori	Euro/ora 25	3 per 20 ore	Euro 1500
			Euro 2056,80

FORMAZIONE GENERALE DEI VOLONTARI			
Formazione generale			
profilo	tot. ore	€/h	totale
Formatori volontari	42	25	1.050
			1.050

Formatori azienda: 80 ore di formazione specifica per i volontari.

SVILUPPO E COORDINAMENTO DEL PROGETTO

Sviluppo e Coordinamento del Progetto			
profilo	tot. ore	€/h	totale
Funzioni di Coordinamento	18	20	360
Gruppi di lavoro	138	20	2.760
			3.120

Funzioni di coordinamento: si riferiscono al solo coordinamento dei gruppi di lavoro per una durata media di 3 ore di lavoro per 6 incontri nel periodo di svolgimento del progetto. Sono escluse le funzioni di coordinamento relative alle funzioni di staff aziendale e quelle della direzione aziendale il cui valore e' di difficile stima.

Gruppi di lavoro: costo sostenuto per permettere la partecipazione ai gruppi di lavoro di 4 persone per una durata media di 3 ore e un totale complessivo di 6 incontri.

VARIE

Varie			
profilo	tot. ore	€/h	totale
elaborazioni grafiche	5	25	125
promozione servizio civile			1.181
ufficio stampa	20	25	500
			1.806

Elaborazione grafica/stampa: si riferisce ai costi per la realizzazione del materiale informativo specifico relativo al progetto.

Promozione del servizio civile: valore delle ore di promozione svolte nelle scuole per la promozione del servizio civile.

Ufficio stampa: valore delle ore dedicate dall'ufficio stampa per la comunicazione su mass media relative al progetto e ai suoi risultati.

24) Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):

L'Associazione Volontari Ospedalieri ONLUS Regione Toscana (C.F. 94045930487);

SIPS Società Italiana per la Promozione della Salute (C.F. 92053120462)

si impegnano:

- a co-promuovere il progetto di Servizio Civile Nazionale considerando l'importanza che esso riveste nell'ambito delle azioni di informazione e accoglienza agli utenti ;
- a contribuire alla formazione dei volontari del SCN offrendo gratuitamente la formazione da parte di volontari di provata esperienza per 2 ore nei corsi di formazione che saranno organizzati dalla ASL in ogni sede ospedaliera di progetto;
- a dare il proprio contributo per una più ampia diffusione e conoscenza del Progetto e del Servizio Civile Nazionale.

La Direzione territoriale Cassa di Risparmio di Lucca Pisa Livorno del banco BPM Spa sede Lucca piazza San Giusto n°10

si impegna a:

- fornire penne, cartelline con blocco notes e porta badge.

25) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:

Per la formazione l'Azienda mette a disposizione:

aule formative, computer, proiettori e strumenti di presentazione, video, dispense.

Per le attività operative ed amministrative l'Azienda mette a disposizione i locali per lo svolgimento dei lavori dei gruppi e delle funzioni di coordinamento del progetto che sono presenti come sale riunioni nelle rispettive sedi di attuazione del progetto, nelle sedi Amministrative e/o Ospedaliere e nella sede della Direzione Aziendale di Pisa.

Le attività del progetto si svilupperanno con il supporto delle attrezzature informatiche e di comunicazione (computer, stampanti, fax fotocopiatrice e telefoni) oltre che delle dotazioni strumentali d'ufficio che saranno messe a disposizione, non necessariamente in modo esclusivo, di ogni singolo volontario. Sono disponibili sale per le videoconferenze che eventualmente fossero necessarie per consentire ai volontari di seguire incontri regionali e/o nazionali di coordinamento/rappresentanza dei volontari di servizio civile o di moduli di formazione a distanza che UNSC e/o l'Azienda dovessero organizzare.

Per gli spostamenti nell'ambito del progetto sarà possibile usufruire, secondo le disponibilità e con le modalità di

accesso valide per i dipendenti, dei mezzi di servizio dell'Azienda USI Toscana Nord Ovest.

In particolare le dotazioni tecniche messe a disposizione sono:

- Telefoni/ fax uso comune
- Postazioni PC complete di lettore smart card e accesso internet esclusive/comuni
- Locali comuni
- Scrivane esclusive
- Fotocopiatrici, stampanti comuni
- Cancelleria esclusiva
- Videocamera proiettoore comuni
- Auto aziendali comuni

Per le attività relative alla progettazione e sviluppo delle comunicazioni mass mediale e la creazione di eventi ad alto impatto di visibilità le dotazioni informatiche e le attrezzature tecniche saranno rese disponibili dalla UO Comunicazione e Ufficio Stampa conformante alle conoscenze informatiche dei volontari e alle loro capacità di gestione autonoma degli applicativi (editor grafici, gestione sito, publishing editor etc)

Compatibilmente con le funzioni svolte dai volontari nell'ambito del progetto potranno essere attivate le CNS individuali degli operatori del servizio civile per l'identificazione e l'accesso ai sistemi informativi aziendali, regionali, nazionali.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Azienda USL Toscana Nord Ovest ha seguito il percorso di accreditamento dei provider ECM (Educazione Continua in Medicina) e ne ha conseguito la piena titolarità divenendo Provider Accreditato del Sistema Sanitario Regionale Toscano. L'accREDITAMENTO dei provider è il riconoscimento pubblico di un soggetto attivo nel campo della formazione continua in sanità che, sulla base di un sistema di requisiti minimi che riguardano anche il piano formativo proposto e di procedure concordate a livello nazionale, lo abilita a realizzare attività didattiche per l'ECM (Educazione Continua in Medicina) e ad assegnare direttamente i crediti ai partecipanti validi su tutto il territorio nazionale.

Valutato che un'adeguata formazione si fonda su differenti tipologie di interventi formativi, quindi non solo su corsi di tipo accademico, ma anche sulla partecipazione a processi formativi durante l'attività lavorativa, i giovani del servizio Civile saranno inseriti nei percorsi formativi idonei allo svolgimento delle proprie mansioni e in quelli verso i quali il Volontario mostra interesse.

Per ciascun corso portato a termine dal giovane del Servizio Civile l'Azienda, mediante apposite procedure del sistema toscano di accreditamento rilascia un attestato di partecipazione riportante il numero dei crediti ECM conseguiti.

Tali crediti sono quindi da considerare quali titoli certificati e riconosciuti da enti terzi, in quanto l'Azienda li rilascia a nome del Sistema Sanitario Regionale Toscano nella sua qualità di Provider Accreditato, ed hanno validità nazionale in quanto riconosciuti nel sistema ECM.

Ogni evento accreditato ECM è presente in una **banca dati on-line dell'offerta formativa** che ne riporta ogni dettaglio, compresi i crediti formativi associati che successivamente sono registrati nel curriculum formativo personale degli operatori sanitari che vi partecipano.

Esiste l'**anagrafe formativa regionale degli operatori sanitari**, che permette di conoscere lo stato di acquisizione dei crediti formativi dei singoli professionisti, e quindi del loro aggiornamento.

L'Azienda solitamente svolge in regime di accreditamento ECM, corsi in aula o formazione a distanza (FAD).

A titolo puramente esemplificativo alcuni dei corsi ECM attualmente frequentabili dai volontari del servizio civile sono:

- Corso Anticorruzione e trasparenza – FAD (4 ECM)
- La movimentazione manuale dei pazienti e dei carichi – FAD (8 ECM)
- Attrezzature munite di Videoterminali "Formazione ai sensi dell'Art. 177 del Dlg. 81/2008 s.m.i. – FAD (5 ECM)
- Corso primo soccorso nei luoghi di lavoro – FAD (8 ECM)
- Formazione generale per lavoratori in attuazione del Dlg. 81/2008 e accordo Stato-Regioni del 21.12.2011 – FAD (4 ECM)

I Volontari del Servizio Civile saranno indirizzati, inoltre, alla partecipazione a corsi di aggiornamento organizzati dalla Regione Toscana e da ogni altro Ente Provider Accreditato in grado di rilasciare crediti formativi.

I crediti acquisiti sono spendibili dal volontario per attività lavorative future.

27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

L'Azienda USL ha rapporti di collaborazione per lo svolgimento dei tirocini professionalizzanti con vari Atenei, Scuole ed Istituti a vario titolo reperibili sul sito della USL Toscana Nord Ovest (www.uslnordovest.toscana.it). Su richiesta dell'interessato, l'Ufficio Servizio Civile rilascia al volontario una attestazione di dichiarazione di svolgimento del servizio civile che il giovane potrà utilizzare ai fini del riconoscimento del servizio svolto.

28) *Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:*

L'intero percorso formativo ha il fine di far acquisire ai partecipanti una capacità relazionale adeguata e positiva rispetto al tipo di utenza coinvolta dal servizio, oltre a concrete capacità di agire ed a conoscenze psico-sociali ed educativo-relazionali nell'ambito socio-sanitario e di contatto con l'utenza fruitrice dei servizi.

L'Azienda Usi Toscana Nord Ovest rilascia - su richiesta dell'interessato e per gli usi consentiti dalla legge - ulteriore attestazione valida ai fini del curriculum con il riconoscimento del percorso di formazione svolta e attestazione degli eventuali credit ECM maturati.

Al termine del servizio civile i volontari avranno acquisito la capacità di relazionarsi in ambiente multi professionale, acquisendo una maggior sicurezza rispetto al contributo originale che ciascuno può apportare nel lavoro di gruppo. I Volontari hanno, inoltre, l'opportunità di partecipare a corsi e congressi che prevedano il rilascio di attestazione, organizzati dall'Azienda Usi Toscana Nord Ovest per gli argomenti di interesse del progetto.

Il percorso che i volontari affronteranno nell'espletamento del servizio civile si caratterizza per un mix tra "lavoro guidato" e "formazione" sulle aree tematiche del progetto.

Le competenze che i volontari andranno ad acquisire e sviluppare sono le seguenti.

Competenze di base

Insieme di conoscenze e abilità consensualmente riconosciute come essenziali per l'accesso al mondo del lavoro, all'occupabilità e allo sviluppo professionale quali:

- *la conoscenza e l'utilizzo degli strumenti informatici di base (relativi sistemi operativi, word, power point, internet e posta elettronica);*
- *la conoscenza e l'utilizzo dei principali metodi per progettare e pianificare un lavoro, individuando gli obiettivi da raggiungere e le necessarie attività e risorse temporali e umane;*
- *la conoscenza della struttura organizzativa ove si svolge il servizio (organigramma, ruoli professionali, flussi comunicativi, ecc...);*
- *il controllo della propria emotività rispetto alle varie situazioni che l'utente presenta, soprattutto in materia di sofferenza.*

Competenze trasversali

Insieme di conoscenze e abilità non legate all'esercizio di un lavoro ma strategiche per rispondere alle richieste dell'ambiente e produrre comportamenti professionali efficaci:

- *acquisizione di conoscenze di base sull'accoglienza, informazione, comunicazione;*
- *capacità di diagnosticare i problemi organizzativi e/o i conflitti di comunicazione che di volta in volta si potranno presentare nella relazione con gli utenti;*
- *capacità di affrontare e risolvere gli eventuali problemi e/o conflitti, adottando le soluzioni più adeguate al loro fronteggiamento e superamento;*
- *capacità di adottare stili di comportamento propositivi, improntati alla cordialità e alla cortesia;*
- *capacità di costruire messaggi chiari, al fine di fornire informazioni corrette ai giovani interessati alle attività organizzate dall'ente;*
- *capacità di lavorare in team per produrre risultati collettivi;*
- *capacità di collaborare con i professionisti coinvolti nei progetti, in relazione ai propri compiti e ai risultati da raggiungere.*

Competenze tecnico – professionali

Insieme di conoscenze e abilità strettamente connesse all'esercizio di una determinata mansione lavorativa e/o di un ruolo professionale quali:

- *competenze nell'analisi dei bisogni e delle problematiche degli utenti;*
- *capacità di coordinare e gestire attività di animazione socio-educativa per gli utenti;*
- *conoscenza delle caratteristiche sociali ed evolutive dei soggetti con cui si interagisce;*
- *conoscenze metodologiche dell'azione educativa orientata alla relazione di aiuto;*
- *acquisizione di competenze nella gestione delle agende di appuntamenti;*
- *conoscenze di carattere normativo, relative al campo dei servizi sanitari e dei servizi sociali;*
- *capacità di assumere le necessarie decisioni gestionali in sufficiente autonomia, seppur nell'ambito di sistemi e procedure già calibrati e condivisi;*
- *capacità di collaborare con il personale dell'ente e con i colleghi;*
- *capacità di adeguarsi al contesto utilizzando linguaggio e atteggiamenti adeguati;*
- *rispetto delle regole dei turni e degli orari;*
- *capacità di gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità.*

Formazione generale dei volontari

29) Sede di realizzazione:

ZONA VERSILIA – Villa Pergher – Via Aurelia 335 - Lido di Camaiore
SOCIETA' DELLA SALUTE - Val di Cornia - Via Fiume 7 - Piombino
CITTADELLA SALUTE – Campo di Marte - 55100 Lucca Palazzina C aula 2
SALA AUDITORIUM c/o Nuovo Ospedale Apuane (NOA) via E. Mattei 54100 Massa
DIREZIONE GENERALE USL TOSCANA NORD OVEST via Cocchi 7/9 Ospedaletto Pisa
CENTRO DI FORMAZIONE Viale Rinaldo Piaggio 6 Pontedera Pisa
CENTRO DI FORMAZIONE viale Alfieri, 36 Livorno

30) Modalità di attuazione:

La formazione generale è effettuata in proprio, presso l'Ente e svolta dai formatori dell'Ente individuati e accreditati nell'anno 2017, presenti sul sistema Helios.
Per la formazione di cui al punto 4 e punto 5 del box 33 l'Ente si avvale di professionisti dipendenti appartenenti ai settori coinvolti. Nel registro della formazione generale saranno presenti i curriculum vitae redatti in forma di autocertificazione dove si attesta il possesso delle conoscenze necessarie.
La Formazione generale sarà erogata e certificata nel sistema Helios, per l'intero monte ore, in una unica tranne, **entro il 180° giorno dall'avvio del progetto.**

31) *Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio:*

NO

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

A partire dai contenuti previsti per la formazione generale nella circolare "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale", ed il sistema di formazione verificato dall'UNSC in sede di accreditamento, il percorso di formazione generale si attua con le seguenti tecniche e metodologie.

- a) **Lezione frontale:** rappresenta lo strumento tradizionale di insegnamento e di trasmissione di contenuti didattici, dove i docenti ed i discenti riproducono funzioni e ruoli acquisiti e consolidati. La lezione frontale è finalizzata alla promozione di processi di apprendimento e non limitata alla mera illustrazione di contenuti. Durante le lezioni frontali sarà dato spazio a momenti di confronto e di discussione tra i partecipanti. Per ogni tematica trattata, quindi, ci saranno momenti di concentrazione e di riflessione dei partecipanti sui contenuti proposti, dibattiti con i relatori, nei quali sarà dato ampio spazio a domande, chiarimenti e riflessioni. Alcune lezioni frontali e/o per le dinamiche non formali L'Azienda si può avvalere di esperti sulle tematiche trattate e/o sulle tecniche utilizzate
- b) **Dinamiche non formali:** tecniche formative che, stimolando le dinamiche di gruppo, facilitano la percezione e l'utilizzo delle risorse interne ad esso, costituite dall'esperienza e dal patrimonio culturale di ciascun volontario, sia come individuo che come parte di una comunità. Queste risorse, integrate da quelle messe a disposizione dalla struttura formativa, facilitano i processi di apprendimento, in quanto le conoscenze non sono calate dall'alto, ma partono dai saperi dei singoli individui e dal gruppo nel suo complesso per diventare patrimonio comune di tutti i componenti. Con l'utilizzo delle dinamiche non formali si struttura una relazione "orizzontale", di tipo interattivo, in cui i discenti ed il formatore sviluppano insieme conoscenze e competenze. Tramite queste tecniche l'apprendimento è organizzato come un duplice processo in cui le persone, attraverso la partecipazione diretta, lo scambio di esperienze e l'interazione, imparano le une dalle altre.
- c) **Formazione a distanza:** si prevede l'utilizzo di una "piattaforma" software gestita dalla Regione Toscana che permette di gestire a distanza i corsi di formazione generale in tema di sicurezza. Si tratta di un corso FAD, Accreditato ECM, al quale ciascun volontario deve obbligatoriamente partecipare. Il corso, **Formazione generale per lavoratori in attuazione del Dlg. 81/2008 e accordo Stato-Regioni del 21.12.2011**, è formulato in moduli per una durata complessiva di ore 4 ed implica la somministrazione di un test finale obbligatorio.

33) *Contenuti della formazione:*

In linea con quanto previsto dalle Linee Guida in materia di formazione generale i contenuti sono di seguito riportati

- 1 "Valori e identità del SCN"**
 - 1.1 L'identità del gruppo in formazione e patto formativo
 - 1.2 Dall'obiezione di coscienza al SCN
 - 1.3 Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e nonviolenta
- 2 "La cittadinanza attiva"**
 - 2.1 La formazione civica
 - 2.2 Le forme di cittadinanza
 - 2.3 La protezione civile
 - 2.4 La rappresentanza dei volontari nel servizio civile
- 3 "Il giovane volontario nel sistema del servizio civile"**
 - 3.1 Presentazione dell'Ente Azienda USL Toscana Nord Ovest
 - 3.2 Il lavoro per progetti
 - 3.3 L'organizzazione del servizio civile e le sue figure
 - 3.4 Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale
 - 3.5 Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti

4 “Formazione generale per lavoratori in attuazione del Dlg. 81/2008 e accordo Stato-Regioni del 21.12.2011”

- 4.1 Formazione generale FAD su piattaforma della Regione Toscana (4 ore)
4.2 Formazione specifica in aula effettuata da operatori dell'Ente dei Servizi di Prevenzione e Protezione (12 ore)

5 “Formazione sulla riservatezza e trattamento dei dati”

- 5.1 **Il codice per la protezione dei dati personali** (comunemente noto anche come **codice della privacy**) [Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196](#), in vigore dal 1° gennaio 2004. Formazione in aula effettuata da operatori dell'Ente dell'Ufficio Privacy (6 ore)

Fermo restando le ore complessive di formazione ed i temi, l'articolazione della proposta sarà adattata in base al gruppo dei volontari in formazione.

Utilizzando anche dinamiche non formali sarà possibile dedicare più attenzione e tempo ad alcune tematiche rispetto ad altre partendo dalle esigenze e dalle risorse dei giovani e delle realtà locali

Al termine della formazione generale verrà proposto un questionario per verificare il gradimento e l'interesse dei giovani rispetto a tutte le tematiche presentate, in modo da programmare il restante percorso formativo

34) *Durata:*

42 ore

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) *Sede di realizzazione:*

<i>Pontedera-Lotti (accoglienza accettazione cup-URP -Ifarmacia)</i>	Pontedera	Via Roma, 149
<i>Pontedera Lotti (Medicina D'Emergenza)</i>	Pontedera	Via Roma, 149
<i>Ospedale Apuane (accoglienza accettazione cup, ricoveri- - Ifarmacia)</i>	Massa	V.le Mattei
<i>Ospedale Apuane (PS)</i>	Massa	V.le Mattei
<i>Lucca Ospedale San Luca (accoglienza -farmacia)</i>	Lucca	Traversa Frediano Francesconi,1
<i>Ospedale San Luca (Pronto Soccorso)</i>	Lucca	Traversa Frediano Francesconi,1
<i>Presidio ospedaliero Livorno (accoglienza- farmacia)</i>	Livorno	Viale Vittorio Alfieri,36
<i>Presidio ospedaliero Livorno(accettazione radiologia-URP)</i>	Livorno	Viale Vittorio Alfieri,36
<i>Presidio ospedaliero Livorno (pronto soccorso)</i>	Livorno	Viale Vittorio Alfieri,36
<i>Ospedale Versilia URP(accettazione radiologia, ricoveri-1 farmacia)</i>	Camaione	Via Aurelia, 335
<i>Ospedale Versilia (PS)</i>	Camaione	Via Aurelia, 334
<i>Pronto Soccorso</i>	Cecina	Via Montanara,1

36) *Modalità di attuazione:*

La formazione specifica è attuata in proprio presso l'Ente attraverso gli OLP che sono professionisti del sistema sanitario nazionale per garantire il corretto inserimento del volontario nel contesto organizzativo in cui si realizza il progetto, fornendo le conoscenze indispensabili delle norme di riferimento e puntando sull'integrazione dello stesso con il personale sanitario accanto al quale opererà.
 E' finalizzata all'apprendimento di nozioni e di conoscenze teorico-pratiche relative al settore ed all'ambito specifico in cui il giovane volontario sarà impegnato durante l'anno di servizio.
 Sarà effettuata entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto. E' previsto un apposito modulo concernente l'informativa sui rischi connessi all'impiego dei volontari nel progetto di servizio civile affinché il volontario possa essere informato sui rischi relativi allo svolgimento di attività pratiche che svolge. L'ente si avvale di personale interno alla struttura in possesso delle conoscenze necessarie evidenziate in un curriculum vitae redatto in forma di autocertificazione e inserito nel Registro generale della formazione specifica.
 La formazione della durata complessiva di 72 ore sarà divisa in due parti: la prima con lezioni teoriche della durata di 30 ore da svolgersi nelle prime settimane di servizio, a cui i Volontari inseriti nel progetto sono tenuti a partecipare.
 La parte pratica di 42 ore sarà effettuata all'interno delle singole sedi in cui sono inseriti i Volontari.

37) *Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:*

Cognome e nome	Data di nascita e residenza	C.F.
Morelli Loretta	20/01/1955 Via Gronchi, Capannoli	MRLLTT55A60B647Q
Vanni Luca	19/05/1971 Via Palazzi/sud, 46/1 Cascina	VNNLCU71E19G702A
Bellini Elena	21/08/1972 Via Casalina, 12/a/4 Carrara	BLLLNE72M61B832R
Pedrini Anna	27/07/1969 Via Don Minzoni, 2/d Carrara	PDRNMR69L67B832L
Andreuccetti Nadia	20/09/1963 Via Sant'Alessio, 1706/d Lucca	NDRNDA63P60E715K
Pelli Silvia	15/01/1968 Loc. Lucenti Loppeggia, 5 Pescaglia	PLLSLV68A55B648M
Ceccarini Paola	15/08/1969 Via degli Ulivi, 65 Serravezza	CCCPLA69M55E625V
Cerini Elena	13/02/1969 Via Roma, 107 Livorno	CRNLNE69B53E625R
Cerbone Maurizio	27/04/1972 Via Giovanni Bartolena, 4 Livorno	CRBMRZ72D27C129H
Pascariello Francesca	14/03/1956 Via Boccella, 87 Livorno	PSCFRC56C54L833B
Franchi Federica	1/09/1975 Via Strinato, 96 Pietrasanta	FRNFR75P41G628G
Galligani Alessandro	30/05/1965 Via Lucca, 29 San Vincenzo	GLLLSN65E30E625D

38) *Competenze specifiche del/i formatore/i:*

Morelli Loretta
 E' laureata in scienze dell'educazione, ha conseguito il certificato di abilitazione a funzioni direttive (caposala); ha assunto il coordinamento del call center aziendale; ha svolto attività di accoglienza secondo quanto previsto dal DPCM 19/05/95 presso il Presidio Ospedaliero di Pontedera, coordinando la medesima attività anche per l'Ospedale di Volterra.
 È responsabile a livello aziendale dell'attività di controllo, produzione e aggiornamento in internet dei fogli accoglienza di struttura (ospedaliera e territoriale) della ASL 5.
 È formatore aziendale inserito nella rete animatori di formazione regionale, esperta di gruppi di miglioramento.

Andreuccetti Nadia
 Titolo di studio: Laurea in Scienze Infermieristiche, Master Universitario in funzioni specialistiche e gestione del coordinamento nelle professioni sanitarie.

Bellini Elena
 Titolo di studio: Diploma superiore di Ragioneria e Perito Commerciale

Collaboratore amministrativo presso Direzione Sanitaria Ospedale Apuane.

Ceccarini Paola

Laurea vecchio ordinamento in Economia e Commercio, Master di 2° livello in Auditing e Controllo Interno di Gestione.

Attività lavorativa: esperienza decennale come insegnante di informatica e economia aziendale nelle scuole superiori della provincia di Livorno e in corsi di formazione aziendali; attività lavorativa svolta come collaboratore amministrativo presso la UOS Accertamenti e Mancati Pagamenti da Prestazioni Sanitarie. Già OLP nel Progetto del Servizio Civile Regionale "Un volontario per l'accoglienza e la promozione della salute nel Presidio Ospedaliero di Livorno". Buone capacità di relazione e di gestione del personale.

Cerbone Maurizio

Diploma di Infermiere

Master di 1° livello in Coordinamento e management delle professioni sanitarie.

Attività lavorativa come Infermiere Coordinatore presso Pronto Soccorso di Livorno.

Ottime capacità relazionali e gestionali.

Cerini Elena

Titolo di studio: Laurea in Storia Contemporanea – Facoltà di Lettere e Filosofia – Università di Pisa.

Responsabile URP – ambito territoriale Livornese - con competenza specifica su Percorsi di Tutela ed Azioni di miglioramento.

Vari corsi riguardanti la comunicazione e la gestione della relazione quali "Le strategie aziendali: la comunicazione in sanità e la cooperazione" in qualità di partecipante oppure in qualità di docente: corso ai volontari del servizio civile in merito ad argomenti riguardanti la comunicazione e l'URP (novembre 2015).

Franchi Federica

Titolo di studio: laurea in Infermieristica, Master in area Critica, Master in Coordinamento delle professioni sanitarie, corso HDH MAXIEMERGENZE, Laurea Magistrale.

Dal 2015 coordinatore infermieristico del Pronto Soccorso e Medicina d'urgenza (ospedale unico della Versilia).

Galligani Alessandro

Esperienze maturate tutoraggio servizio civile per accoglienza utenti, gestione attività ufficio, cup, esenzioni per patologia nel progetto/attività presso l'ente ASL6 LIVORNO ZONA Bassa Val di Cecina

Pascariello Francesca

Titolo di studio: Laurea in Lettere, Master in Comunicazione Bio sanitaria, Corso per bibliotecario e documentalista, Corso Aggiornamento istituzione Ufficio relazioni col pubblico.

Attività lavorativa in qualità di Collaboratore amministrativo Esperto DS 4 Super presso UOSD. Tutela e Partecipazione Ufficio Accoglienza URP Ospedale Versilia. Buone capacità relazionali e di gestione del personale.

Pedrini Anna Maria

Titolo di studio: Laurea in Infermieristica, Master in Coordinamento e Management delle professioni sanitarie.

Pelli Silvia

Titolo di studio: Diploma regionale infermiera professionale 1987,

Master di 1° livello in Coordinamento e management delle professioni sanitarie Aprile 2013

Attività lavorativa come infermiera presso:

Centro Oncologico S Miniato Pisa dal 1988 al 1991

Urologia Lucca dal 1992 al 2013

Chirurgia Multispecialistica Lucca dal 2013 al 2016

Coordinatrice percorsi e gestione del personale Pronto Soccorso Lucca dal 2016 alla data odierna

Animatore di Formazione dal 2007 alla data odierna presso U.O Formazione Lucca, progetto formazione Nordovest

Tutor Clinico e Mentor dal 2001 alla data odierna

Buone capacità relazionali, buon uso del PC, buona gestione del personale.

Vanni Luca

Titolo di Studio Diploma di Infermiere, Master di 1° livello in Coordinamento e management delle professioni sanitarie, Infermiere coordinatore presso Uo medicina di accettazione e di Urgenza, esperienze di tutoraggio giovani di servizio civile, OP Servizio civile Regionale, OLP servizio civile nazionale dal 2011.

39) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Le lezioni teoriche saranno effettuate attraverso la proiezioni di diapositive e sarà fornito materiale elaborato dai docenti.

Nel corso degli incontri verranno simulate tipologie di situazioni che i volontari spesso dovranno affrontare nella pratica quotidiana. Le lezioni pratiche rappresenteranno pertanto momenti di confronto diretto in cui i volontari concretizzeranno quanto appreso e verificheranno la competenza che staranno acquisendo.

40) Contenuti della formazione:

Articolazione della proposta di formazione previste

- **6 ore** conoscenza e percorsi sulla sicurezza della struttura
- **24 ore** di orientamento e conoscenza della struttura e dei servizi e/o attività nonché del personale della sede alla quale è destinato il volontario
- **18 ore** conoscenza dell'organizzazione ospedaliera e socio-sanitaria territoriale e delle modalità di accoglienza e/o presa in carico delle persone fragili all'interno dei presidi ospedalieri, conoscenza dei percorsi ospedalieri di maggiore interesse;
- **12 ore** conoscenza carta sanitaria e fascicolo sanitario elettronico - modalità di attivazione utilizzo Totem per ritiro referti / autocertificazione e/o stampa fascia di reddito;
- **6 ore** acquisizione di competenze sul tema della comunicazione e delle dinamiche relazionali che scaturiscono nella relazione con l'utente, i familiari ed il gruppo di lavoro
- **6 ore** acquisizione di competenze sul tema " la relazione di aiuto in ambito non professionale"

41) Durata:

72 ore da effettuarsi nei primi 90 giorni di servizio civile

Altri elementi della formazione**42) Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:**

Si ribadisce, anche in questa fase, che è primario l'obiettivo di evidenziare l'esperienza di servizio come esperienza di apprendimento e opportunità empowerment individuale .

Il monitoraggio della **formazione generale** viene effettuato mediante:

- raggiungimento degli obiettivi formativi specifici del Corso;
- gradimento del corso in ogni suo aspetto (contenuti, metodologie didattiche, sede, rapporto con il gruppo,ecc);

Il monitoraggio della **formazione specifica**, comprende:

- La verifica del raggiungimento degli obiettivi specifici del Corso;
- La predisposizione schede di valutazione dell'addestramento;
- L'incontro periodico dei giovani in servizio civile con l'OLP che è il principale formatore.

Metodologie e strumenti utilizzati :

Al termine del percorso formativo di formazione generale si somministrerà ai volontari un questionario di autovalutazione delle competenze acquisite e del gradimento.

Al termine del percorso formativo di formazione specifica, si somministrerà ai volontari un questionario di autovalutazione delle competenze acquisite e del gradimento.

Si mette in evidenza il Servizio Civile come esperienza che oltre a sviluppare l'autonomia, accresce le competenze per la costruzione di una identità personale e professionale, contribuendo allo sviluppo della Comunità.

Nel 12° mese nell'ambito dell'ultimo incontro di tutoraggio, sarà effettuata la verifica finale dell'esperienza svolta, con somministrazione di un questionario di valutazione finale e di autovalutazione delle competenze possedute a fine Servizio.

Data 13.11.2017

Il Responsabile legale dell'Ente
Dott.ssa Maria Teresa De Lauretis

RG - RDC