

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:*

ASL FACILE: UN AIUTO IN PIU'

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.

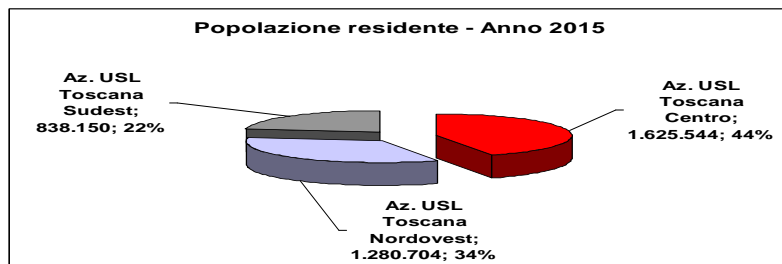
La L.R. 84 del 28/12/15 è andata a definire, ispirandosi al disegno organizzativo già intrapreso con la L.R. 28, il riordino dell'assetto del sistema sanitario regionale innescando novità dal punto di vista della programmazione richiedendo così anche una revisione dei processi di governance.

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

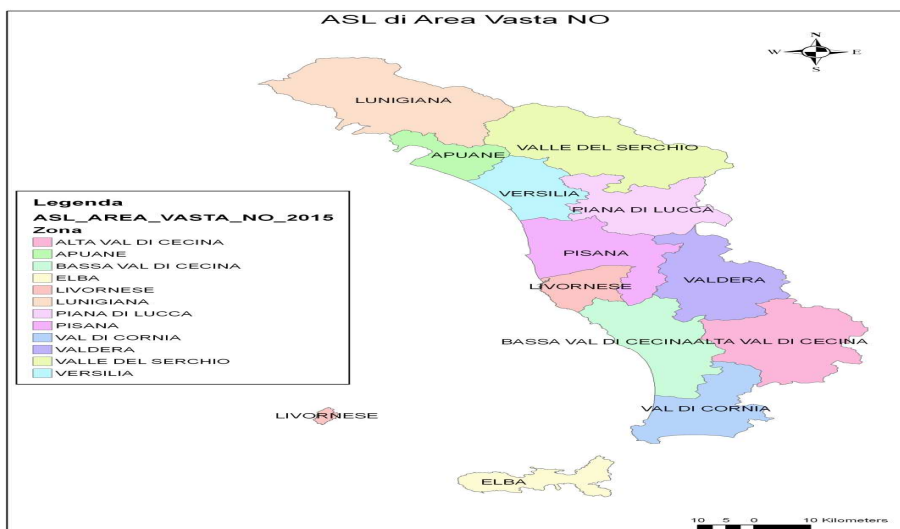
Residenza	Densità abitativa Km2	% Popolazione comuni urbani*
ASL CENTRO	309,2	73,2
ASL NORD-OVEST	193,8	66,5
ASL SUD-EST	71,6	17,4
REGIONE TOSCANA	158,7	58,4

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 Usl 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)

CONTESTO TERRITORIALE

Nell'ambito territoriale dell'Azienda Toscana Nord Ovest la Zona Pisana si colloca al 1° posto per numero di residenti (202774 abitanti). Seguono la zona Livornese (176461 abitanti), la Piana di Lucca (169211 abitanti) e la Versilia (165234).

Compito dell'Azienda è quello di garantire i servizi sanitari e socio sanitari a tutti i cittadini residenti nel suo territorio di competenza.

Al fine di assicurare una copertura di servizi a tutti i residenti, l'articolazione delle attività sanitarie territoriali e socio sanitarie è organizzata per Zone. Le Zone dell'Azienda Toscana Nord Ovest sono 12.

Per meglio presentare il territorio di competenza delle varie zone di seguito vengono riportati alcuni dati di riferimento sulla popolazione residente, la struttura per età della popolazione, caratteristiche territoriali

Popolazione residente anno 2016 articolata nelle 12 zone (fonte dati Relazione sanitaria)

Residenza	Maschi	Femmine	Totale
<i>AUSL1 - Massa e Carrara</i>	<i>95119</i>	<i>102603</i>	<i>197722</i>
Lunigiana	24157	25747	49904
Apuane	70962	76856	147818
<i>AUSL2 - Lucca</i>	<i>109589</i>	<i>116405</i>	<i>225994</i>
Valle del Serchio	27765	29018	56783
Piana di Lucca	81824	87387	169211
<i>AUSL5 - Pisa</i>	<i>165973</i>	<i>177260</i>	<i>343233</i>
Alta val di Cecina	9862	10534	20396
Val d'Era	58734	61329	120063
Pisana	97377	105397	202774
<i>AUSL6 - Livorno</i>	<i>167416</i>	<i>181105</i>	<i>348521</i>
Bassa val di Cecina	39127	42310	81437
Livornese	84551	91910	176461
Val di Cornia	28008	30525	58533
Elba	15730	16360	32090
<i>AUSL12 - Viareggio</i>	<i>78606</i>	<i>86628</i>	<i>165234</i>
Versilia	78606	86628	165234
<i>ASLNORD-OVEST</i>	<i>616703</i>	<i>664001</i>	<i>1280704</i>
<i>Toscana</i>	<i>1801468</i>	<i>1942930</i>	<i>3744398</i>

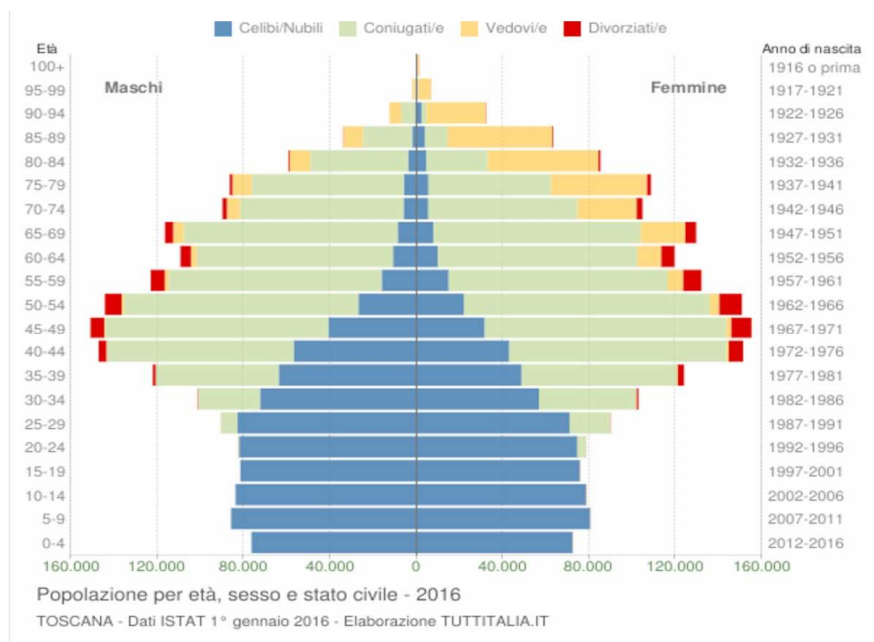
Al fine di meglio rappresentare il territorio di interesse delle 12 Zone dell'azienda Toscana Nord Ovest di seguito viene riportata la griglia dei comuni associati

Struttura della popolazione

Dalla fonte Istat si rileva che gli over 65 negli ultimi 10 anni in Italia sono passati dal 19,7% al 22%. In Toscana, regione ad elevato invecchiamento, il fenomeno ha valenza più ampia (24,9%).

La piramide dell'età che mette in evidenza la struttura della popolazione per età, genere e stato civile della popolazione indica assottigliamento nelle fasce più basse della popolazione, l'ingrossamento della "piramide" nelle classi centrali (età lavorative) influenzato probabilmente dall'incremento migratorio. Riduzione graduale della popolazione nelle fasce più alte con un disallineamento a favore del genere femminile più longevo.

La piramide dell'età che mette in evidenza la struttura della popolazione per età, genere e stato civile della popolazione indica assottigliamento nelle fasce più basse della popolazione, l'ingrossamento della "piramide" nelle classi centrali (età lavorative) influenzato probabilmente dall'incremento migratorio. Riduzione graduale della popolazione nelle fasce più alte con un disallineamento a favore del genere femminile più longevo.



L'indice di vecchiaia stima il grado di invecchiamento della popolazione. E' definito come il rapporto tra la popolazione (65 anni e oltre) e la popolazione più giovane (0 – 14 anni); valori superiori a 100 indicano una maggiore presenza di soggetti anziani rispetto ai giovanissimi.

IL PROGETTO SI COLLOCA ALL'INTERNO DEI PRESIDII TERRITORIALI RIPORTATI, DELL'AZIENDA TOSCANA NORD OVEST E IN PARTICOLARE:

ZONE DISTRETTO	SEDI DEL PROGETTO	NUMERO OPERATORI ASL PRESENTI NELLA SEDE	
		AMM.VI	TECNICI
ALTA VAL DI CECINA	Presidio Ospedaliero di Volterra "Edificio Tebalbi" - Borgo San Lazzaro, 5 - Volterra (PI)	SANITARI	0
		AMM.VI	5
		TECNICI	3
APUANA	Casa della Salute - Piazza Sacco e Vanzetti, 5 - Carrara	SANITARI	2
		AMM.VI	10
		TECNICI	12
	Presidio Distrettuale - Via Bassa Tambura, 4 - Massa	SANITARI	105
		AMM.VI	14
		TECNICI	7
BASSA VAL DI CECINA	Poliambulatorio Donoratico - Piazzale Europa, 1 - Castagneto Carducci (LI)	SANITARI	5
		AMM.VI	1
		TECNICI	1
	Presidio Ospedaliero Cecina - Via Montanara, 1 - Cecina (LI)	SANITARI	1
		AMM.VI	14
		TECNICI	0
ELBA	Poliambulatorio Portoferraio - Largo Torchiana, 3 - Portoferraio (LI)	SANITARI	0
		AMM.VI	12
		TECNICI	2
LIVORNESE	Poliambulatorio Livorno - Viale Vittorio Alfieri, 30 - Livorno (LI)	SANITARI	28
		AMM.VI	5
		TECNICI	0
	CSS Livorno Est - Via Peppino Impastato, 3 - Livorno (LI)	SANITARI	48
		AMM.VI	8
		TECNICI	9
CSS Livorno Nord - Via della Fiera di Sant'Antonio, 3 - Livorno (LI)	SANITARI	40	
	AMM.VI	6	
	TECNICI	1	

LUNIGIANA	Ospedale Civico / Distretto - Via Salita San Francesco, 1 - Fivizzano (MS)	SANITARI	35
		AMM.VI	14
		TECNICI	2
PIANA DI LUCCA	Ospedale Civile "S. Antonio Abate" - Via Nazionale, 32 - Pontremoli (MS)	SANITARI	20
		AMM.VI	5
		TECNICI	2
	Casa della Salute di Marlia - Via del Parco, 5 - Capannori (LU)	SANITARI	31
		AMM.VI	7
		TECNICI	0
PISANA	Centro Socio Sanitario Turchetto - Piazza Nenni, 1 - Montecatini (LU)	SANITARI	21
		AMM.VI	8
		TECNICI	3
	Cittadella della Salute "Campo di Marte" - Via dell'Ospedale, 2 - Lucca (LU)	SANITARI	6
		AMM.VI	7
		TECNICI	10
VAL DI CORNIA	Presidio Distrettuale Poliambulatoriale - via giuseppe garibaldi Pisa	SANITARI	40
		AMM.VI	62
		TECNICI	1
	Distretto Integrato Zona Pisana - Via Giuseppe Saragat, 24 Pisa	SANITARI	7
		AMM.VI	3
		TECNICI	4
VALDERA	CSS Piombino Città Nuova - Via Giovanni Lerario, 46 - Piombino (LI)	SANITARI	19
		AMM.VI	2
		TECNICI	2
	CSS San Vincenzo - Piazza Papa Giovanni XXIII, 23 - San Vincenzo (LI)	SANITARI	11
		AMM.VI	5
		TECNICI	9
VALLE DEL SERCHIO	Zona Distretto Valdera - Via Fantozzi, 14 - Pontedera	SANITARI	39
		AMM.VI	1
		TECNICI	1
	Casa della Salute di Piazza al Serchio - Via Comunale 1, - Piazza al Serchio (LU)	SANITARI	17
		AMM.VI	3
		TECNICI	1
VERSILIA	Ospedale di Barga - Via dei Frati, 32 - Barga (LU)	SANITARI	0
		AMM.VI	9
		TECNICI	5
	Ospedale di Castelnuovo Garfagnana - Via dell'Ospedale, 3 - Castelnuovo Garfagnana (LU)	SANITARI	1
		AMM.VI	22
		TECNICI	4
Casa della Salute Tabaracci di Viareggio - Via Antonio Frattì, 530 - Viareggio (LU)	SANITARI	50	
	AMM.VI	25	
	TECNICI	6	
Ospedale Versilia - Via Aurelia, 335 - Camaiore (LU)	SANITARI	0	
	AMM.VI	6	
	TECNICI	0	

Di seguito si riporta una griglia con i dati di attività delle Zone anno 2016

COMUNI - ZONE DISTRETTO ASL NORD OVEST						
EX Azienda USL	Zona distretto	CUP			Accessi scelta/revoca	Punto Unico di Accesso (PUA)
		PRESTAZIONI	ACCESSI	UTENTI		
Asl 101 Massa	Lunigiana	19445	18524	10653	1776	712
	Apuana	99783	96833	41011	16072	298
Asl 102 Lucca	Piana di Lucca	99535	89581	44790	10377	510
	Valledel serchio	108529	97676	48838	2107	620
Asl 105 Pisa	Alta val di Cecina	79690	78104	48600	2138	238
	Pisana	234512	227578	128478	39076	3076
	Val d'era	116624	116624	116624	13512	1083
Asl 106 Livorno	Bassa val di Cecina	29648	12593	4852	2800	1500
	Elba	14000	5000	2000	1000	500
	Livornese	132192	161253	91577	***	44160
	Val di Cornia	21750	9440	3650	2100	460
Asl 112 Viareggio	Zona Versilia	648271	425525	274503	21721	4094

7) Obiettivi del progetto:

Il progetto **ASL FACILE: UN AIUTO IN PIU'**... con la presenza e la collaborazione dei volontari del servizio civile ha lo scopo di migliorare e facilitare ancora di più i vari percorsi già presenti nelle strutture aziendali. La presenza dei volontari sarà garantita su cinque giorni, escluso i festivi, per un orario complessivo di 30 ore settimanali.

Il cittadino che si reca presso la struttura sanitaria ha bisogno di una accoglienza attenta e mirata alle proprie necessità con informazioni semplici e dirette e, talvolta, di un aiuto nell'utilizzo degli strumenti telematici messi a disposizione quali totem per la verifica della fascia di reddito, esenzione, attivazione fascicolo sanitario, stampa referti, oltre che per l'utilizzo delle macchine riscuotitrici ticket.

Obiettivo del progetto è quindi il potenziamento delle informazioni che l'utenza può cogliere entrando in contatto con le strutture attraverso le attività di accoglienza anche dei volontari: questo creerà una interazione innovativa e vincente tra cittadino e strutture sanitarie.

OBIETTIVI SPECIFICI

- Realizzare attività di accoglienza, orientamento ed informazione nell'ambito dei servizi erogati nei presidi territoriali;
- Realizzare attività di informazione e diffusione di buone prassi nell'ambito dei servizi di medicina generale
- Creare dei punti informazione per facilitare l'iscrizione al Servizio sanitario nazionale degli stranieri con particolare attenzione ai "migranti forzati" ovvero il rilascio del codice per gli stranieri temporaneamente presenti (STP) necessario per accedere alle cure primarie e alle prestazioni di prevenzione, diagnosi e cura garantite dal SSR;
- Realizzare attività di accoglienza e informazione nell'ambito dei servizi dedicati ai percorsi ospedale territorio
- Informazioni circa le esenzioni per reddito mediante le autocertificazioni sul sistema TS dell'Agenzia delle entrate
- Supporto nell'utilizzo di totem e macchine riscuotitrici ticket.

OBIETTIVI VERSO I VOLONTARI

1. Incrementare nel volontario la consapevolezza del proprio ruolo sociale e l'importanza di una partecipazione attiva nel territorio in cui vive e nella società.
2. Promuovere il rispetto dell'altro attraverso esperienze di conoscenza, condivisione e solidarietà nei confronti di persone immigrate, richiedenti asilo o protezione, minori in stato di abbandono e giovani ed in generale di utenti dei servizi territoriali.
3. Sviluppare la capacità di ascolto, di osservazione e di progettazione attraverso la collaborazione con l'équipe multi professionale.
4. Aumentare nel volontario, attraverso l'affiancamento delle figure professionali, le proprie competenze di interpretazione dei vari ambiti in cui opera e della successiva partecipazione all'organizzazione dei piani di intervento.
5. Sviluppare le capacità di comunicazione interpersonale efficace, la capacità di valutarne i feedback e gestirne le diverse modalità.
6. Sviluppare, attraverso il lavoro in équipe multi professionali, la capacità di organizzare eventi ad alto impatto comunicativo, valutandone i costi, i bisogni organizzativi e l'efficacia degli eventi stessi.
7. Stimolare la partecipazione creativa alla definizione di strumenti di programmazione, pianificazione, progettazione e realizzazione di singole attività.
8. Incrementare nel volontario la consapevolezza e conoscenza del meccanismo di gestione e coordinamento dei sistemi organizzativi complessi, quali possono essere quelli delle aziende sanitarie.

9. Favorire la conoscenza e la comprensione dei sistemi di governance multilivello che vedono istituzioni diverse operare in modo sinergico ed integrato per il raggiungimento di fini comuni pur operando con modalità gestionali ed operative differenti.

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 ospiti alle strutture socio assistenziali territoriali 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 amministrativi territoriali 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, 6 mesi e 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

FASE 0: Ideazione. Nel piano di attuazione bisogna tenere presente che tale fase, denominabile "0" (zero), è propedeutica all'attivazione delle fasi più avanti evidenziate. È la fase preparatoria in cui si definisce e si concretizza l'esigenza di far nascere un progetto per i volontari del servizio civile in coerenza con i principi etici tendenti ad incentivare la tutela della salute e rimuovere gli ostacoli che possono ostacolare l'accesso ai servizi e alle politiche di promozione della salute. Si tratta di un tentativo di ottimizzare alcuni servizi attraverso nuove risorse umane. In questa fase si avvia la progettazione degli strumenti di rilevamento della qualità percepita dagli utenti dei servizi territoriali (amministrativi e sanitari) assieme a quella degli utenti interni (servizi di accoglienza/progetti integrazione per migranti realizzati dalle SdS, servizi e progetti rivolti agli anziani realizzati dalla SdS, rete delle AFT dei medici di medicina generale).

In particolare, in questa fase saranno chiamate a collaborare tutte le strutture organizzative presenti nelle 12 Zone nonché la Direzione Aziendale, i referenti dei servizi amministrativi, sanitari e socio sanitari presenti nelle zone.

FASE 1: Informazione e coinvolgimento della rete dei servizi territoriali, degli sportelli amministrativi territoriali, della rete dei medici di medicina generale e pediatria, dei cittadini che usufruiscono dei servizi accoglienza circa l'avvio del progetto e le modalità di coinvolgimento operativo che il progetto svilupperà.

FASE 2: Accoglienza e formazione dei volontari con possibilità di conoscere e approfondire gli aspetti peculiari dell'organizzazione di ciascun servizio presente nella zona e dei presidi sedi di attuazione del progetto. In questa fase i volontari faranno conoscenza dell'OLP loro assegnato e degli altri operatori dei servizi, avranno la possibilità di comprendere il funzionamento delle attività amministrative e sanitarie che vengono realizzare sul territorio e di quelle che sono a vario modo centralizzate e comunque allocate in aggregazioni zonali o aziendali. Conosceranno l'organizzazione dei servizi di accoglienza, il sistema di accoglienza diffuso realizzato per l'accoglienza straordinaria e quello di accoglienza ordinaria dei richiedenti asilo (SPRAR) così come gli altri servizi rivolti agli anziani (Punto Insieme, sistema PUA/UVM)

In questa fase è prevista l'accoglienza dei volontari nei vari servizi in cui saranno collocati

FASE 3: Pianificazione delle attività e dei servizi da realizzare, con un calendario di iniziative volte a favorire il coinvolgimento e la partecipazione degli operatori allo sviluppo dei servizi. Questa fase viene realizzata con il supporto di tutti le figure professionali inserendo i volontari nei vari percorsi esistenti.

FASE 4: Attuazione dei servizi e delle attività che coinvolgeranno le varie strutture dell'azienda e i volontari nella realizzazione e valutazione operativa delle modalità di gestione dei flussi di informazione e di gestione del servizio di secondo livello.

FASE 5: Verifica dei risultati delle attività. Il progetto prevede di potenziare ed incrementare l'efficacia dei propri servizi e della rete secondo i processi tipici di una learning organization che crea miglioramenti incrementali attraverso le capacità di ciascuna unità di organizzazione di apprendere attraverso l'azione e l'esperienza dei suoi membri. In questa fase vengono verificati gli aspetti di efficacia dei cambiamenti organizzativi proposti e realizzati con le attività di progetto.

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

I volontari durante l'anno saranno seguiti prevalentemente dagli OLP e dai Formatori per la formazione specifica.

SEDE	N° VOLONTARI	NOMINATIVI	Data di nascita
Volterra	2	Bianchi Silvia	03/08/1963
Massa	2	Francesco Iasimone	16/03/1957
Carrara	2	Claudia Tedeschi	24/01/1961
Carrara	2	Paola Strenta	04/09/1959
Cecina	2	Ciani Elena	14/07/1962
Portoferraio	2	Casalini Davide	10/11/1961
Livorno	3	Marcella Zingoni	22/05/1971
Livorno	2	Barbara Busdraghi	11/02/1962
Livorno	2	Laura Salconi	24/09/1960
Fivizzano	2	Loredana Tavernelli	03/04/1964 La Spezia
Pisa	2	Simonetta Chezzani	24/12/1962 Pisa
Lucca	4	Panelli Carla	23/05/1959
Pisa	2	Guelfi Eleonora	05/10/1971
Pisa	2	Trebbi Lucina	29/09/1969
Piombino	2	Genovese Silvia	09/09/1967
Pontedera	2	Bartalini Monica	16/11/1967
Castelnuovo Garfagnana	3	Giuntini Maurizio	07/01/1955
Viareggio	2	Baroni Massimo	07/08/1969
Camaiore	2	Bonanni Stefania	30/05/1973

Gli operatori che saranno a stretto contatto con i ragazzi volontari avranno vari profili professionali. Ci saranno dei dirigenti la cui figura professionale sarà di riferimento per l'organizzazione di tutte le attività e la supervisione del progetto; ci saranno dei collaboratori Amministrativi la cui figura sarà più a stretto contatto con il volontario nella quotidianità condividendo con lui lo sviluppo delle attività; infine ci saranno degli assistenti e dei coadiutori amministrativi che sosterranno il volontario nella realizzazione delle attività operative quotidiane, anche in proiezione e/o collaborazione con gli sportelli territoriali del CUP.

Detto personale sarà reso disponibile dall'Azienda Usi, 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 ai servizi della USL.

Il volontario sarà inserito nei vari Servizi, 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 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, similmente i volontari prenderanno parte alle attività di formazione/informazione/orientamento che saranno realizzate con i servizi del territorio rivolti alle persone anziane.

Nello specifico le attività del volontario consisteranno in:

- Affiancamento all'operatore nelle attività individuali e di gruppo.

- Affiancamento dell'operatore nei momenti di intervento presso le strutture di accoglienza, i servizi amministrativi e /o sanitari realizzati dalla USL nei propri presidi e i progetti/servizi d'integrazione e accoglienza rivolti ai cittadini

stranieri.

- Affiancamento all'operatore nelle attività multidisciplinari atte a far conoscere tradizioni e culture multietniche del territorio.
- Affiancamento all'operatore relativamente alle problematiche relative alla scelta dei percorsi amministrativi più idonei per consentire la corretta iscrizione al SSR e assicurare la tutela della salute necessaria..
- Affiancamento all'operatore nell'elaborazione dei materiali, delle strategie comunicative e nell'aggiornamento del sito Internet ed Internet Aziendale.
- 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 all'operatore nella realizzazione di moduli formativi e eventi informativi rivolti a operatori e/o comunità straniere presenti sul territorio
- 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 dal "Diario di bordo". È prevista una elaborazione finale di rassegna delle attività realizzate e delle buone prassi emerse.

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

42

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

0

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

42

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 preserale 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 UsI Toscana Nord Ovest in modo unilaterale

partecipare alla formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana secondo l'impegno assunto in modo unilaterale dall'Azienda UsI 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 di Volterra - Edificio Tebaldi	Volterra	Borgo S. Lazzerò 5	88490	2	Bianchi Silvia	03/08/1963	BNCSLV63M43M126H			
2	Pres. Distrettuale	Massa	Via Bassa Tambura 4	136479	2	Francesco lasimone	16/03/1957	SMNFNC57C16F839E			
3	Casa della Salute	Carrara	Piazza Scacco e Vanzetti 5	136469	2	Claudia Tedeschi	24/01/1961	TDSCLD61A64B832U			
4	Presidio Distrettuale di Avenza c/o L. Da Vinci	Carrara	Via Campo d'Appio 6/bis	136472	2	Paola Strenta	04/09/1959	STRPLA59P44F023H			
5	Presidio Ospedaliero Cecina	Cecina	Via Montanara, 1 - Cecina	136498	2	Ciani Elena	14/07/1962	CNILNE62L54C415C			
6	Poliambulatorio Portoferraio	Portoferraio	Largo Torchiana, 3 - Portoferraio	136509	2	Casalini Davide	10/11/1961	CSLDVD61S10G687P			
7	Poliambulatorio Livorno	Livorno	Viale Vittorio Alfieri, 30 - Livorno	136492	3	Marcella Zingoni	22/05/1971	ZNGMCL71E62E625V			
8	CSS Livorno Est	Livorno	Via Peppino Impastato, 3 - Livorno	136497	2	Barbara Busdraghi	11/02/1962	BSDBBR62B51E625V			
9	CSS Livorno Nord	Livorno	Via della Fiera di S. Antonio, 3 - Livorno	136494	2	Laura Salconi	24/09/1960	SLCLRA60P64E625K			
10	Ospedale Civico / Distretto	Fivizzano	Via Salita San Francesco, 1 - Fivizzano (MS)	136481	2	Loredana Tavernelli	03/04/1964 La Spezia	TVRLDN64D43E463H			
11	Centro Direzionale - Staff Direzione Aziendale	Pisa	Via Antonio Cocchi, 7	119392	2	Simonetta Ghezzani	24/12/1962 Pisa	GHZSNT62T64G702U			
12	Cittadella della Salute "Campo di Marte"	Lucca	Via dell'Ospedale 2 - Lucca (LU)	136514	4	Panelli Carla	23/05/1959	PNLCRL59E63C236G			
13	Presidio Distrettuale Poliambulatoriale	Pisa	Via G. Garibaldi 198 - Pisa	136521	2	Guelfi Eleonora	05/10/1971	GLFLNR71R45G702C			
14	Distretto Integrato Zona Pisana	Pisa	Via G. Saragat, 24 - Pisa	88482	2	Trebbi Lucina	29/09/1969	TRBLCN69P69F205H			
15	CSS Piombino Città Nuova	Piombino	Via Lerario 46 - Piombino	136506	2	Genovese Silvia	09/09/1967	GNVSLV67P49G687V			

16	Zona Distretto Valdera	Pontedera	Via Fantozzi, 14 - Pontedera	92374	2	Bartalini Monica	16/11/19 67	BRTMNC67S56G843 Z			
17	Ospedale di Castelnuovo Garfagnana	Castelnuovo Garfagnana	Via dell'Ospedale 3 – Castelnuovo G. (LU)	136449	3	Giuntini Maurizio	07/01/19 55	GNTMRZ55A07C303 J			
18	Casa della Salute Tabarracci di Viareggio	Viareggio	Via Antonio Fratti, 530 - Viareggio	136456	2	Baroni Massimo	07/08/19 69	BRNMSM69M07L833 Q			
19	Ospedale Versilia	Camaione	Via Aurelia, 335 - Camaione	136458	2	Bonanni Stefania	30/05/19 73	BNNSFN73E70G702 M			

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 sovrapposizione) 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 USL 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.

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 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 USL 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, trimestralmente, 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 dei 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^a 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			
<i>profilo</i>	<i>tot. ore</i>	<i>€/h</i>	<i>totale</i>
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			
<i>profilo</i>	<i>tot. ore</i>	<i>€/h</i>	<i>totale</i>
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			
<i>profilo</i>	<i>tot. ore</i>	<i>€/h</i>	<i>totale</i>
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):*

nessuna

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

Per la formazione l'Azienda mette a disposizione:

aule formative, proiettori, lucidi 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 dovesse 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 previsto prevedono che siano messe a disposizione:

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

Per le attività relative alla progettazione e sviluppo delle comunicazioni mass medial 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.

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 USL 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 crediti 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.

In particolare il volontario avrà avuto modo di prendere pratica con tecniche di animazione, e formazione dei ragazzi adolescenti, utilizzando il metodo delle *life skills*.

I Volontari hanno, inoltre, l'opportunità di partecipare a corsi e congressi che prevedano il rilascio di attestazione, organizzati dall'Azienda USL Toscana Nord Ovest per gli argomenti di interesse.

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:

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 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 trance, **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 I^ 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:*

P.O. Volterra Edificio Tebaldi	Borgo S. Lazzerò 5	Volterra (PI)
Presidio Distrettuale"	Via Bassa Tambura 4	Massa
Casa della Salute"	Piazza Scacco e Vanzetti 5	Carrara
Presidio Distrettuale di Avenza c/o L. Da Vinci	Via Campo d' Appio 6/bis	Carrara
Presidio Ospedaliero di Cecina	Via Montanara, 1 – Cecina	
Poliambulatorio Portoferraio	Largo Torchiana, 3 - Portoferraio	
Poliambulatorio Livorno	Viale Vittorio Alfieri, 30 - Livorno	
CSS Livorno Est	Via Peppino Impastato, 3 - Livorno	
CSS Livorno Nord	Via della Fiera di S. Antonio, 3 - Livorno	
Ospedale Civico / Distretto -	Via Salita San Francesco, 1 - Fivizzano (MS)	
Centro Direzionale Staff Direzione Aziendale	via A. Cocchi, 7	Pisa
Cittadella della Salute "Campo di Marte"	Via dell' Ospedale 2 – Lucca (LU)	
Presidio distrettuale Poliambulatorio –	Via Garibaldi 198	Pisa
Distretto integrato Zona Distretto –	Via Saragat 24	Pisa
CSS Piombino Città Nuova"	Via Lerario 46 - Piombino	
Zona Distretto Valdera	Via Fantozzi, 14 – Pontedera	
Stabilimento ospedaliero	Via dell' Ospedale 3 – Castelnuovo G. (LU)	
Casa della Salute Tabarracci	Via Antonio Fratti, 530 - Viareggio	
Ospedale Versilia CUP	Via Aurelia, 335 – Camaiore	

36) *Modalità di attuazione:*

La formazione specifica è attuata in proprio presso l'Ente attraverso gli OLP che sono professionisti del sistema sanitario nazionale. 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.

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

Giuntini Maurizio: nato a Castiglione Garfagnana (LU) il 07.01.1955 e residente a Castiglione Garfagnana loc. Colletto 97/Q
Panelli Carla: nata a Castelnuovo di Garfagnana (LU) il 23.05.1959 e residente a Castelnuovo di Garfagnana via Fabrizi n 66
Bianchi Silvia: nata a Volterra (PI) il 03.08.1963 e residente a Volterra (PI) via Salvator Rosa n. 7
Iasimone Francesco: nato a Napoli(NA) il 16.03.1957 e residente a Massa (MS) Via traversa Alteta n. 42
Tedeschi Claudia: nata a Carrara (MS) il 24.01.1961 e residente a Carrara (MS) via Forma Alta n. 5
Strenta Paola: nata a Massa (MS) il 04.09.1959 e residente a Massa (MS) Via Aldo Salvetti n. 67
Tavernelli Loredana: nata a La Spezia (SP) il 03.04.1964 e residente a Aulla (MS) via della Pace – Pallerone n. 2
Ciani Elena: nata a Cecina (LI) il 14.07.1962 e residente a Cecina (LI) viale della Repubblica n. 7/B
Casalini Davide: nato a Piombino (LI) il 10.11.1961 e residente a Rio Marina – Via Capocastello n.3
Zingoni Marcella: nata a Livorno (LI) il 22.05.1971 e residente a Livorno (LI) Via Spolidoro n. 3
Busdraghi Barbara: nata a Livorno (LI) il 11.02.1962 e residente a Rosignano Marittimo (LI) Via S. Di Giacomo n. 38
Salconi Laura: nata a Livorno (LI) il 24.09.1960 e residente a Massarosa (LU) via dell'Acqua Chiara n. 156
Guelfi Eleonora: nata a Pisa (PI) il 05.10.1971 e residente a Pisa (PI) piazza Andrea del Sarto n. 5
Trebbi Lucina: nata a Milano (MI) il 29.09.1969 e residente a Pisa (PI) via vittorio Veneto n. 28B
Genovese Silvia: nata a Piombino (LI) il 09.09.1967 e residente a Piombino (LI) via G. Lerario n. 33
Bartalini Monica: nata a Pontedera (PI) il 16.11.1968 e residente a Lajatico (PI) via Podere S. Sestilia n. 74
Bonanni Stefania: nata a Pisa (PI) il 30.05.1973 e residente a S. Giuliano Terme (PI) via Calcesana n.350
Baroni Massimo: nato a Viareggio (LU) il 07.08.1969 e residente a Viareggio (LU) via Ferruccio Parri n. 3
Ghezzi Simonetta: nata a Pisa (PI) il 24.12.1962 e residente a Pisa (PI) via Don Gastone Balzan, 19

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

In coerenza con i contenuti con la formazione specifica si indica di seguito le competenze dei singoli formatori ritenute adeguate al progetto:

Giuntini Maurizio: è in possesso del diploma di maturità scientifica, assistente amm.vo presso gli uffici CUP/Ticket e medicina di base, dimostra buone capacità relazionali e di coordinamento/gestione del personale, ha svolto attività di tutor per gli operatori del servizio civile regionale

Panelli Carla: è in possesso del diploma di laurea in Servizio Sociale, assistente sociale presso l'UVM, dimostra buone capacità relazionali e di coordinamento/ gestione del personale

Silvia Bianchi - Collaboratore Amm. Professionale - Zona Alta Val di Cecina Ufficio Supporto Amministrativo Attività Territoriali Zona Alta Val di Cecina. Già svolte in passato altre esperienze di tutoraggio ed effettuata la formazione.

Iasimone Francesco: in possesso del diploma di laurea in scienze infermieristiche, coordinatore infermieristico del distretto di Massa Centro, esperienza di OLP, dimostra buone capacità relazionali e di coordinamento/gestione del personale

Tedeschi Claudia: in possesso del diploma di laurea in scienze infermieristiche, P.O: dei servizi di out-sourcing, esperienza di OLP, dimostra buone capacità relazionali e di coordinamento/gestione del personale

Strenta Paola: in possesso del diploma di laurea in scienze infermieristiche, coordinatore infermieristico del distretto di Avenza, esperienza di OLP, dimostra buone capacità relazionali e di coordinamento/gestione del personale

Tavernelli Loredana: in possesso del titolo di studio di Master di primo livello infermieristico presso l'università di Siena, dimostra buone capacità relazionali e di coordinamento/gestione del personale

Ghezzi Simonetta: in possesso di laurea magistrale (vecchi ordinamento) responsabile URP, esperta in formazione e gestione del personale, esperta gestione volontari e OLP

Ciani Elena: in possesso del diploma di Laurea in Servizio sociale conseguito nell'1988 a Falconara, dimostra buone capacità relazionali e di coordinamento/gestione del personale

Casalini Davide: ha maturato esperienza nelle attività di accoglienza e presa in carico dell'utenza come responsabile amministrativo delle attività distrettuali presso la ex usl 6 di Livorno. Dimostra buone capacità relazionali e di coordinamento/gestione del personale

Zingoni Marcella: in possesso del titolo di studio di Master di primo livello infermieristico presso l'università di Pisa, dimostra buone capacità relazionali e di coordinamento/gestione del personale

Busdraghi Barbara: in possesso del diploma di ragioniere e perito commerciale conseguito nel 1982 a Livorno, dimostra buone capacità relazionali e di coordinamento/gestione del personale

Salconi Laura: dipendente dal 1995 con maturata esperienza nel servizio civile. Dimostra buone capacità relazionali e di coordinamento/gestione del personale

Guelfi Eleonora: di essere in possesso del diploma di maturità magistrale conseguito nell'89 a Pisa, dimostra buone capacità relazionali e di coordinamento/gestione del personale

Trebbi Lucina: di essere in possesso del diploma di Laurea in Pedagogia conseguito nel 1994 presso l'università di Firenze, dimostra buone capacità relazionali e di coordinamento/gestione del personale

Genovese Silvia: di essere in possesso del diploma di Laurea in Servizio sociale conseguito nel 1991 a Firenze, dimostra buone capacità relazionali e di coordinamento/gestione del personale

Bartalini Monica: in possesso del Diploma di ragioniere, coordinatore operatori CUP, esperta di gestione personale, buone capacità relazionali e di coordinamento

Baroni Massimo – Laurea in Scienze religiose; esperienza in attività di accoglienza, presa in carico utenza, gestione ed attività di ufficio, gestione relazioni e conflitti, con buone capacità relazionali, di gestione e di coordinamento del personale. Attualmente in carico presso le attività amministrative di Zona Distretto

Bonanni Stefania – Diploma di analista contabile, attualmente in carico presso il CUP dell'ospedale Versilia. Buone capacità relazionali, di gestione e di coordinamento del personale.

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 (monte ore 72)

- **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 socio-sanitaria territoriale e della presa in carico della persona non autosufficiente nonché dei vari percorsi assistenziali attivabili (ACOT, AFA, ADI, etc);
- **12 ore** conoscenza carta sanitaria e fascicolo sanitario elettronico - modalità di attivazione utilizzo Totem per ritiro referti / autocertificazione e/o stampa fascia di reddito;
- **12 ore** anagrafe assistiti : conoscenza modalità rilascio esenzioni ticket per reddito e fascia di reddito patologia scelta e revoca dei Medici medicina generale e Pediatri di libera scelta - rilascio STP/ENI .

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