

SCHEMA 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:*

Chi ben comincia è a metà dell'opera

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

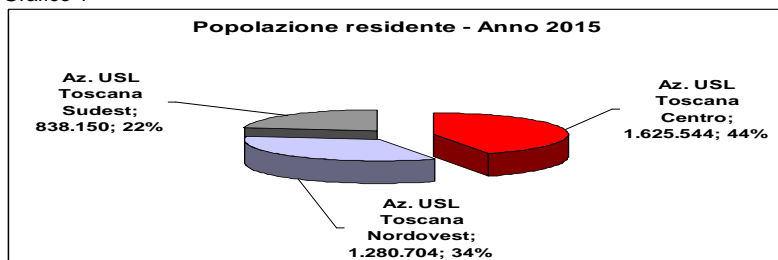
delle cure, l'efficienza organizzativa e il migliore utilizzo delle risorse tecniche unitamente alla valorizzazione e allo sviluppo delle risorse umane e delle competenze relativamente alla qualità, sicurezza, efficacia ed efficienza della rete della prevenzione, dell'assistenza territoriale e ospedaliera 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)

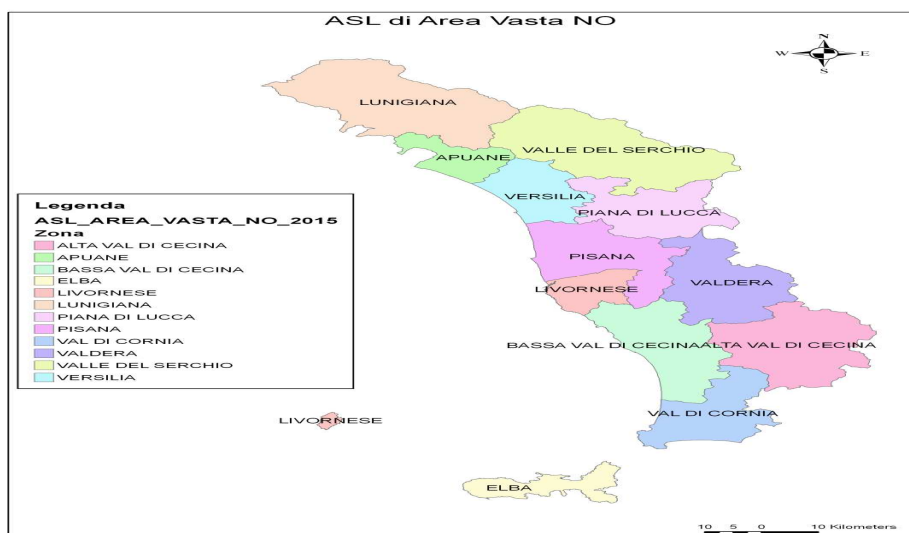
Grafico 2 - Densità abitativa, residenti in comuni urbani e tasso grezzo di disoccupazione – Anno 2015

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 si 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)

Nell'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).

Popolazione residente totale per zona e anno – n. residenti per genere – 2016

Residenza	Maschi	Femmine	Totale
<i>AUSL 1 - Massa e Carrara</i>	<i>95119</i>	<i>102603</i>	<i>197722</i>
Lunigiana	24157	25747	49904
Apuane	70962	76856	147818
<i>AUSL 2 - Lucca</i>	<i>109589</i>	<i>116405</i>	<i>225994</i>
Valle del Serchio	27765	29018	56783
Piana di Lucca	81824	87387	169211
<i>AUSL 5 - 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>AUSL 6 - 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>AUSL 12 - Viareggio</i>	<i>78606</i>	<i>86628</i>	<i>165234</i>
Versilia	78606	86628	165234
<i>ASL NORD-OVEST</i>	<i>616703</i>	<i>664001</i>	<i>1280704</i>
Toscana	1801468	1942930	3744398

La popolazione residente:

- della **ex ASL 1** al 31.12.2015 (dati demo Istat) è di **197.722 abitanti** con un **decremento dello 0,85%** rispetto all'anno precedente.
- della **ex ASL 2** al 31.12.2015 (dati demo Istat) è di **225.994 abitanti** con un **decremento dello 0,47%** rispetto all'anno precedente
- della **ex ASL 5** al 31.12.2015 (dati demo Istat) è di **343.233 abitanti** con un decremento dello 0,05% rispetto all'anno precedente
- della **ex ASL 6** al 31.12.2015 (dati demo Istat) è di **348.521 abitanti** con un decremento dello **0,36%** rispetto all'anno precedente
- della **ex ASL 12** al 31.12.2015 (dati demo Istat) è di **165.234 abitanti** con un **decremento dello 0,72%** rispetto all'anno precedente

Nell'analisi della struttura per età di una popolazione si possono considerare tre fasce di età: giovani 0-14, adulti 15- 64 anni e anziani 65 anni ed oltre. In base alla diverse proporzioni tra tali fasce di età la struttura di una popolazione viene definita di tipo progressivo, stazionario o regressivo a seconda che la popolazione giovane sia maggiore, equivalente o minore di quella anziana. Lo studio di tali rapporti è importante per valutare alcuni impatti sul sistema sociale, ad esempio sul sistema lavorativo o su quello sanitario. La fascia giovani (0-14), rappresenta il 12,36% della popolazione. La percentuale più alta si riscontra nella ex ASL 5 (13,03% della popolazione residente), la più bassa nella ex ASL 1 (11,55% della popolazione residente).

Popolazione 0-14 anni - numero residenti, proporzione (x 100) - 2016

Residenza	Residenti 0 -14 anni	Proporzione
<i>ex ASL 1 - Massa e Carrara</i>	22833	11,55
Lunigiana	5255	10,53
Apuane	17578	11,89
<i>ex ASL 2 - Lucca</i>	29032	12,85
Valle del Serchio	6488	11,43
Piana di Lucca	22544	13,32
<i>ex ASL 5</i>	44729	13,03
Alta val di Cecina	2156	10,57
Val d'era	17014	14,17
Pisana	25559	12,60
<i>ex ASL 6 - Livorno</i>	42231	12,12
Bassa val di Cecina	9704	11,92
Livornese	22161	12,56
Val di	6620	11,31
Elba	3746	11,67
<i>ex ASL 12 - Viareggio</i>	19479	11,79
Versilia	19479	11,79
<i>ASL NORD-OVEST</i>	158304	12,36
REGIONE TOSCANA	477461	12,75

La popolazione attiva (15-64 anni) rappresenta circa il 62,33% percento della popolazione residente, la percentuale più alta in questa fascia di età si riscontra nella ex ASL 12 (63,12% della popolazione), la più bassa nella ex ASL 6 (61,53% della popolazione)

Popolazione 15-64 anni - numero residenti, proporzione (x 100) – 2016

Residenza	Residenti 15 -64 anni	Proporzione
<i>ex ASL 1 - Massa e Carrara</i>	123350	62,39
Lunigiana	29701	59,52
Apuane	93649	63,35
<i>ex ASL 2 - Lucca</i>	140618	62,22
Valle del Serchio	34474	60,71
Piana di Lucca	106144	62,73
<i>ex ASL 5</i>	215300	62,73
Alta val di Cecina	12096	59,31
Val d'era	76286	63,54
Pisana	126918	62,59
<i>ex ASL 6 - Livorno</i>	214462	61,53
Bassa val di Cecina	50168	61,60
Livornese	108939	61,74
Val di	34923	59,66
Elba	20432	63,67
<i>ex ASL 12 - Viareggio</i>	104293	63,12
Versilia	104293	63,12
<i>ASL NORD-OVEST</i>	798023	62,31
REGIONE TOSCANA	2333915	62,33

Gli over 65 rappresentano il 24,92% della popolazione residente. La percentuale più alta in questa fascia di età si riscontra nella ex ASL 6 (26,35% della popolazione), la più bassa nella ex ASL 5 (24,24% della popolazione)

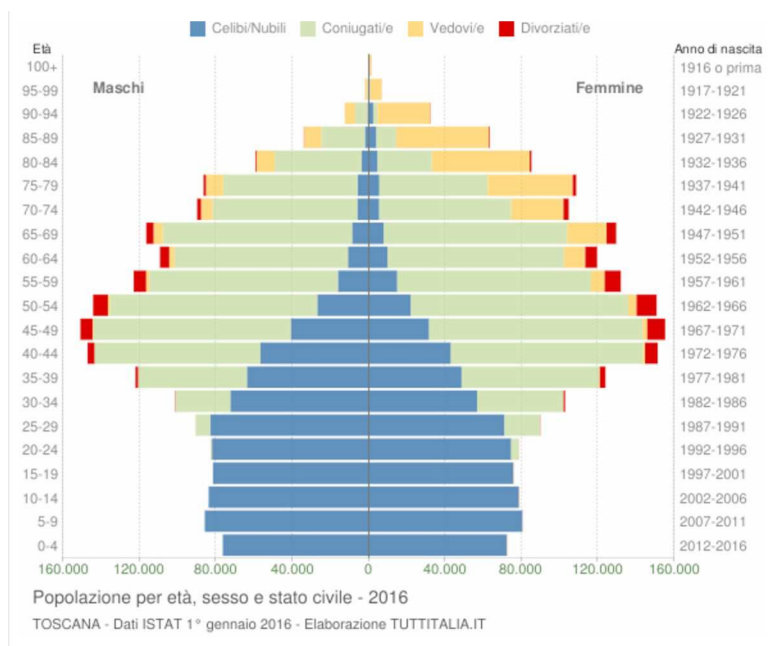
Indice di invecchiamento (pop. 65+ anni su pop. totale) - numero residenti 65+, proporzione (x 100) – 2016

Residenza	Residenti over 65 anni	Proporzione
<i>ex ASL 1 - Massa e Carrara</i>	51539	26,06
Lunigiana	14948	29,95
Apuane	36591	24,76
<i>ex ASL 2 - Lucca</i>	56344	24,93
Valle del Serchio	15821	27,86
Piana di Lucca	40523	23,95
<i>ex ASL 5</i>	83204	24,24
Alta val di Cecina	6144	30,12
Val d'era	26763	22,29
Pisana	50297	24,81
<i>ex ASL 6 - Livorno</i>	91828	26,35
Bassa val di Cecina	21565	26,48
Livornese	45361	25,7
Val di	16990	29,03
Elba	7912	24,66
<i>ex ASL 12 - Viareggio</i>	41462	25,09
Versilia	41462	25,09
<i>ASL NORD-OVEST</i>	324377	25,33

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.



Stranieri

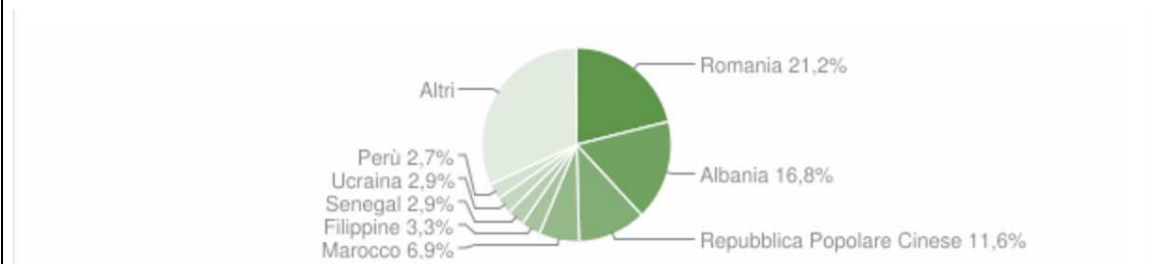
Tra il 2014 e il 2015 il numero di cittadini non comunitari regolarmente soggiornanti in Italia è aumentato di circa

55mila unità (+1,4%). I paesi più rappresentati sono: Marocco (518.357), Albania (498.419), Cina (332.189), Ucraina (236.682) e Filippine (169.046).

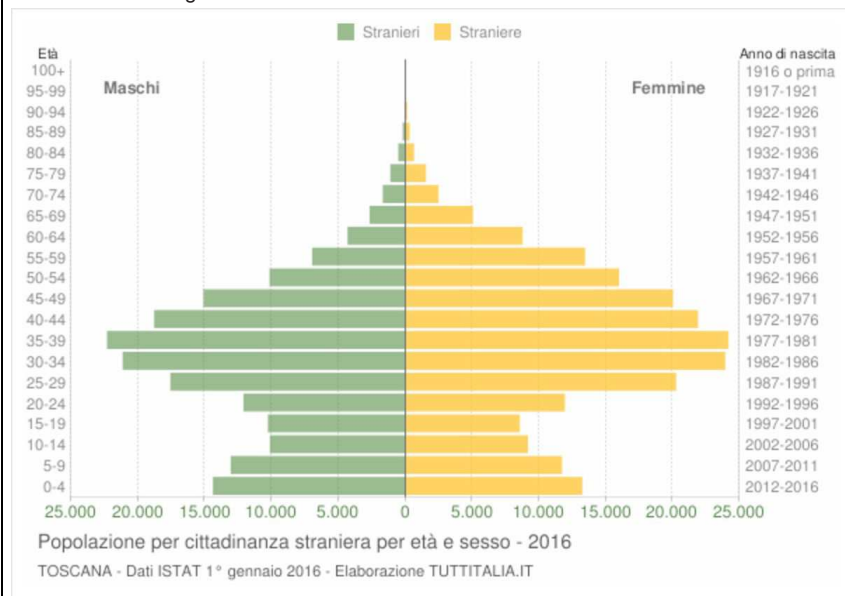
La Regione Toscana, con un'incidenza di stranieri sulla popolazione totale pari al 10,6%, si assesta al quinto posto

nella graduatoria nazionale. La comunità straniera più numerosa è quella proveniente dalla **Romania** con il 21,2%

di tutti gli stranieri presenti sul territorio, seguita dall'**Albania** (16,8%) e dalla **Repubblica Popolare Cinese** (11,6%).



In basso è riportata la **piramide delle età** con la distribuzione della popolazione straniera residente in Toscana per età e sesso al 1° gennaio 2016 su dati ISTAT.



La popolazione straniera residente (anno 2016) contribuisce all'incremento del tasso di natalità. Nella ASL Nord Ovest Pisa rappresenta la provincia con la più alta concentrazione di stranieri (9,64%). La comunità straniera più numerosa è quella proveniente dall'**Albania** con il 21,7% di tutti gli stranieri presenti sul territorio, seguita dalla **Romania**(15,1%) e dal **Senegal**(10,8%).

La ASL Nord Ovest è l'ultima in Toscana per i nati di cittadinanza non italiana (14,54% - anno 2015). La ASL di Lucca ha la maggiore percentuale di nati di cittadinanza non italiana (17,28%), ultima Viareggio (11,53%)

Percentuale nati di cittadinanza non italiana - proporzione (x 100) – 2015

(nati iscritti in anagrafe con entrambi i genitori di cittadinanza non italiana)

Residenza	Proporzione
ex ASL 1 - Massa e Carrara	13,57
ex ASL 2 - Livorno	17,28
ex ASL 5 - Pisa	15,49
ex ASL 6 - Livorno	13,43
ex ASL 12	11,53
ASL NORD	14,54
REGIONE TOSCAN	19,56

E' ovvio che quando si parla di popolazione immigrata non si può non approfondire l'assetto della popolazione straniera. Se si analizza il dato degli stranieri complessivamente iscritti alla anagrafe si nota come vi sia un gradimento che aumenta progressivamente dal nord al sud della ASL, sempre ovviamente in relazione alla popolazione residente e non in valori assoluti. Questo fatto non è trascurabile nella programmazione dei servizi di base.

7) *Obiettivi del progetto:*

Il progetto ha come obiettivo generale quello di contribuire:

- creare aree di accoglienza e di informazione, con particolare riferimento all'educazione al cibo e al consumo consapevole, per le attività svolte presso le sedi di Pisa, Pontedera, Lucca e Viareggio;
- favorire l'adozione di sani stili di vita per il miglioramento della qualità della vita dell'utenza e incrementare e, ove possibile, incrementare il grado di soddisfazione degli utenti;

Il progetto si pone inoltre l'obiettivo di fornire un supporto personalizzato ai cittadini che accedono alle strutture dedicate alla sana alimentazione del Dipartimento incrementando la fase di **accoglienza** attraverso il miglioramento dei processi di comunicazione e di relazione con l'utente, anche in rapporto ai momenti di maggior afflusso di persone e il numero elevato di attività svolte, coerentemente con le finalità di:

1. contribuire all'accoglienza;
2. migliorare il comfort dell'attesa attraverso una maggior attenzione alle necessità dell'utente;
3. assicurare una presenza accanto alle persone che aspettano
4. attività di orientamento;
5. sostegno all'utente nel disbrigo delle pratiche amministrative.

In questo quadro costituiscono luoghi privilegiati d'azione del progetto le aree del attesa del dipartimento, tenendo comunque presenti che entrambe le sedi sono costituite da un unico monoblocco.

Nel contesto di questo progetto più ampio di riorganizzazione del sistema di accoglienza è stato previsto l'inserimento dei Volontari del Servizio Civile prevedendo specifiche attività per i servizi che si svolgono nella struttura del Dipartimento per rendere la permanenza dell'utente informata e confortevole, fino a renderli capaci di svolgere un ruolo di reale supporto a queste attività.

In questo quadro costituiscono luoghi privilegiati d'azione del progetto le aree del attesa delle Strutture, tenendo comunque presente che le sedi sono costituiti da un unico monoblocco.

A questo fine è stato previsto l'inserimento dei Volontari del Servizio Civile prevedendo specifiche attività per i servizi che si svolgono nelle strutture per rendere la permanenza dell'utente informata e confortevole, fino a renderli capaci di svolgere un ruolo di reale supporto a queste attività.

OBIETTIVI SPECIFICI

- Favorire l'orientamento e semplificare l'accesso attraverso attività rivolte agli utenti, con supporto pro attivo per spiegazioni a sostegno delle richieste;
- favorire l'orientamento informativo nell'ambito generale, come facilitatore per l'accesso ai servizi e alla raccolta/diffusione d'informazioni e/o documentazione;
- potenziare la rete informativa finalizzata ad orientare l'utenza ai servizi;
- potenziare la conoscenza sul territorio delle finalità ed attività, e delle modalità di accesso;
- migliorare gli aspetti relazionali, potenziando la gestione del front-office, e la gestione delle attività di back office e di ascolto;
- conoscere la rete dei servizi di sostegno presente sul territorio.
- ottimizzare il lavoro di collegamento tra le sedi dipartimentali, sedi distrettuali e aziendali;
- contribuire a diffondere l'educazione alla solidarietà, al rispetto di sé, degli altri, degli spazi, delle regole;
- contribuire a diffondere una cultura del benessere e di sani stili di vita;
- favorire la tutela della salute come diritto fondamentale della persona.

Obiettivi verso i giovani

OBIETTIVI DEL PROGETTO VERSO I GIOVANI

Il progetto sul versante dei giovani persegue infine le finalità generali così riassumibili:

Educazione ai valori della solidarietà, gratuità attraverso azioni d'informazione per una cittadinanza attiva e responsabile. Sviluppare la capacità di ascolto, di osservazione e di progettazione attraverso la collaborazione con l'équipe multiprofessionale

Condivisione con gli altri partecipanti al progetto, riconoscendo e promovendo il diritto alla salute e il corretto utilizzo dei servizi sanitari, alla base della gestione efficace ed efficiente di un sistema universalistico di assistenza sanitaria.

Riflessione sulle proprie scelte di vita, professionali, sociali.

Creazione delle condizioni per l'incontro con nuove persone, per inventare nuove professionalità in ambito socio sanitario.

Coscientizzazione: approfondimento della cultura della salute intesa secondo la dichiarazione di Alma Ata che vede la salute, stato di completo benessere fisico, mentale e sociale e non semplicemente assenza di malattia o infermità, è un diritto umano fondamentale e riafferma che il raggiungimento del maggior livello di salute possibile è un risultato sociale estremamente importante in tutto il mondo, la cui realizzazione richiede il contributo di molti altri settori economici e sociali in aggiunta a quello sanitario.

Attenzione a tutto ciò che potrà incoraggiare un futuro volontariato inteso come stile di vita nei giovani che verranno coinvolti nell'esperienza.

Difesa delle comunità in modo non armato e nonviolento in termini di: gestione e superamento del conflitto, riduzione e superamento della violenza implicita e/o esplicita, acquisizione e riconoscimento di diritti.

Esperienza di nuove attività come attore attivo della prevenzione della salute collettiva.

- 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

1. realizzazione di aree di accoglienza nelle sedi dipartimentali di Pisa, Pontedera, Lucca e Viareggio;
2. realizzazione di opuscolo informativo da fornire all'utenza e i dettagli di funzionamento del sistema
3. realizzare incontri con il personale afferente al Dipartimento per acquisire informazioni sul corretto funzionamento delle varie attività svolte;
4. realizzare attività di orientamento rispetto ai servizi favorendo la conoscenza, la collocazione e le modalità per accedervi;
5. ampliare e potenziare le capacità operative delle Aree Accoglienza rivedendo le modalità di accoglienza e identificando nel processo di ascolto, informazione e presa in carico le funzioni in cui i volontari possano esprimere meglio le loro capacità di supporto, realizzate in affiancamento agli altri operatori.
6. realizzare attività di accompagnamento e sostegno personalizzato per la gestione dei casi di fragilità che accedono alle Aree Accoglienza;
7. progettare e somministrare questionari di gradimento sulla qualità ed efficacia percepita dagli utenti rispetto all'attività dei punti informativi;
8. realizzare attività di comunicazione / informazione rivolte agli utenti per il rafforzamento della rete dei servizi e lo sviluppo di sinergie e possibili integrazioni;
9. Compilazione del registro per la rilevazione dell'errata informazione e relative azioni di miglioramento.

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 da:

- N. 4 Operatori di Progetto
- N. 4 Formatori per la formazione specifica

Le risorse umane impiegate nel progetto sono 8 in ciascuna zona delle ex USL più il responsabile del Dipartimento di Prevenzione per un totale di 17 professionisti impiegati su tutto il territorio dell'Azienda Toscana Nordovest di cui

- un responsabile zonale dell' Igiene Pubblica e Nutrizione
- un responsabile zonale U.F.– Medicina dello sport
- un responsabile zonale dell' U.F. Prevenzione, Igiene e Sicurezza nei luoghi di lavoro
- un responsabile zonale U.F. Sanità Pubblica Veterinaria e Sicurezza Alimentare,
- un responsabile zonale UO Medicina Legale
- il responsabile UO Educazione alla Salute e Bioetica
- una Capo sala pool infermieristico per zona
- un responsabile zonale UO supporto amministrativo

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

In questo percorso il giovane può inserirsi nella logica dell'accoglienza governando i processi di pertinenza rappresentando, insieme ad operatori ed esperti del sistema sanitario, un punto nodale fondamentale di un sistema finalizzato al sostegno della popolazione e all'elaborazione di nuove procedure per il miglioramento continuo della qualità percepita dall'utente.

Il ruolo e le attività previste per i volontari nell'ambito dei vari progetti sono caratterizzate dai seguenti punti:

1. sensibilizzazione dell'utenza al corretto utilizzo dei servizi offerti;
2. costituzione del gruppo di lavoro/progettazione coordinato dalla ASL, formato da tutti i soggetti istituzionali e non, portatori d'interesse;
3. formazione di base sui singoli settori afferenti alle strutture;
4. informazione-formazione dei vari setting;
5. valutazione di processo;

In particolare i volontari saranno chiamati ad approfondire le conoscenze su:

educazione e promozione della salute, metodologie educative di tipo informativo (information living model) e metodologie educative basate sul self-empowerment (Life skill ducation e Peer Education), Piano Nazionale di Prevenzione e Piano Regionale di Prevenzione, principali indicazioni di prevenzione sui temi di Guadagnare salute (alimentazione, attività fisica, fumo, alcol), comunicazione sanitario-paziente.

Nell'ambito dello sviluppo del progetto, oltre alle tecniche di accoglienza i volontari acquisiranno competenze che li metteranno in grado di:

- collaborare alla realizzazione di percorsi formativi per operatori sociali e sanitari
- collaborare alla formazione dei team delle strutture *per sviluppare una rete con le altre strutture aziendali e con il territorio*
- collaborare alla conduzione di gruppi

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

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

12) *Numero posti con solo vitto:*

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

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

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.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	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	Dipartimento Prevenzione Pisa	Pisa	Galleria Gerace, 14	119373	2	Caruso Maria	13.12.1962	CRSMRA62T53Z614R			
2	Dipartimento Prevenzione Pontedera	Pontedera	Via Mattei, 2	119402	2	Gorini Antonella	03.10.1959	GRNNNL59R43G843R			
3	Cittadella della Salute Campo di Marte	Lucca	Via Dell'Ospedale, 2	136514	2	Di Muro Carmine	17.04.1960	DMRCMN60D17E932D			
4	Casa della Salute Tabarracci di Viareggio	Viareggio	Via Antonio Fratti, 530	136456	2	Giammattei Carlo	01.09.1957	GMMCRL57P01E715U			

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 sovraimpressioni) 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.

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 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, 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 I^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 **5.170,20€**, 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	20 domande	Euro 93,60
Fogli di conteggio	Euro 2,28	20 domande	Euro 45,60
selezionatori	Euro/ora 25	3 per 5 ore	Euro 375
			Euro 514,20

FORMAZIONE GENERALE DEI VOLONTARI			
Formazione specifica			
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	72	20	1.440
			1.800
<u>Funzioni di coordinamento:</u> 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.			
<u>Gruppi di lavoro:</u> 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
<u>Elaborazione grafica/stampa:</u> si riferisce ai costi per la realizzazione del materiale informativo specifico relativo al progetto.			
<u>Promozione del servizio civile:</u> valore delle ore di promozione svolte nelle scuole per la promozione del servizio civile.			
<u>Ufficio stampa:</u> 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):

<p>- SIPS Società Italiana per la Promozione della Salute (C.F. 92053120462) si impegnano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
--

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

<p>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/rapresentanza 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 Usl Toscana Nord Ovest.</p> <p>In particolare le dotazioni tecniche previsto prevedono che siano messe a disposizione:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 mediali 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 USL5 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 Usi 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 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 da effettuarsi entro il 180° giorno dall'avvio del progetto

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) Sede di realizzazione:

Le sedi di realizzazione del progetto sono:
Dipartimento di Prevenzione via Galleria Gerace, 14 Pisa
Dipartimento Prevenzione Via Mattei, 2 Pontedera
Cittadella della Salute Campo di Marte Via dell'Ospedale, 2 Lucca
Casa della Salute Tabarracci Via Antonio Fratti, 530 Viareggio

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:

La formazione è curata dagli OLP:

CARUSO MARIA nata a San Felipe Venezuela il 13.012.1962 e residente a Pontedera (PI) via Amendola, 3

GORINI ANTONELLA nata a Pontedera il 3.10.1959 e residente a Pontedera (PI) via del Pino, 22

GIAMMATTEI CARLO nato a Lucca il 1.09.1957 e residente a Santa Colombano Capannori (LU) via Giardinetto 128/a

DI MURO CARMINE nato a Marcianise il 7/04/1960 e residente a Viareggio via Bari, 3

38) Competenze specifiche del/i formatore/i:

CARMINE DI MURO

Laureato in Medicina e Chirurgia

Specialista in Medicina dello Sport

Specialista in Medicina Interna

Attività lavorati in ambito di medicina dello sport e cardiologia dello sport, valutazioni funzionale prescrizione di esercizio nell'ambito dello sport terapia per la prevenzione delle malattie croniche

svolge da oltre 25 anni di attività ambulatoria con relazione al pubblico

svolge regolarmente attività di coordinamento in ambito lavorativo e nella gestione dei gruppi di cammino aziendali

Buone capacità relazionali e di coordinamento e gestione del personale

CARLO GIAMMATTEI

Direttore U.O.S. Medicina dello sport Ambito territoriale Lucca-Versilia Az. USL Toscana Nord Ovest

Buone capacità relazionali, di coordinamento e gestione del personale

Vasta esperienza nel campo promozione della salute, coordinatore progetto regionale Stretching in Classe, Attività Fisica Adattata e Gruppi di Cammino ambito territoriale Lucca Az. USL Toscana Nord Ovest.

ANTONELLA GORINI

Infermiere Coordinatore Dipartimento di Prevenzione Pontedera Az. USL Toscana Nordovest
Buone capacità relazionali, di coordinamento e gestione del personale
Vasta esperienza nel campo della accoglienza e presa in carico dell'utenza

MARIA CARUSO

Posizione Organizzativa in Promozione, educazione alla Salute e Bioetica applicata ai percorsi assistenziali dal 2013 U.O. S. Educazione e Promozione della Salute Dipartimento di Prevenzione Pisa Az. USL Toscana Nordovest
Buone capacità relazionali, di coordinamento e gestione del personale
Vasta esperienza nel campo promozione della salute, coordinatore progetto Aziendale Progetto Passi

39) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Le lezioni teoriche saranno effettuate attraverso la proiezioni di diapositive e sarà fornito materiale elaborato dai docenti. Lezioni d'aula con ausili informatici e video.
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 del Dipartimento di Prevenzione e delle modalità di accoglienza e di presa in carico degli Utenti, in particolare delle persone fragili all'interno delle singole strutture;
- **12 ore** conoscenza dei percorsi del Dipartimento di Prevenzione;
- **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

RG - RDC

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