



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO PROGETTO:

Chi ben comincia è a metà dell'opera

SETTORE e Area di Intervento:

A – Assistenza

15 – Salute

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 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.

CRITERI DI SELEZIONE

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.

POSTI DISPONIBILI e SEDI DI SVOLGIMENTO:

Posti disponibili: 8

Sedi di svolgimento:

SEDE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOLONTARI PER SEDE
Dipartimento Prevenzione Pisa	Pisa	Galleria Gerace, 14	2
Dipartimento Prevenzione Pontedera	Pontedera	Via Mattei, 2	2
Cittadella della Salute Campo di Marte	Lucca	Via Dell'Ospedale, 2	2
Casa della Salute Tabarracci di Viareggio	Viareggio	Via Antonio Fratti, 530	2

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

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.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

Requisiti previsti dalla legge 64/2001

Requisiti specifici previsti dal progetto:

- 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.

SERVIZI OFFERTI (eventuali):

Numero posti con vitto e alloggio: 0

Numero posti con solo vitto: 0

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Ore di servizio settimanali dei volontari: 30

Giorni a settimana n. 5.

Particolari obblighi del volontario durante il Servizio Civile:

- Sottoscrizione presa visione progetto.
- Obbligo a esporre il cartellino identificativo.
- Corretta tenuta della cartellina personale.
- Sottoscrizione e rispetto della legge sulla privacy.
- Rispetto delle regole aziendali previste dal regolamento vigente.
- Disponibilità alla 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.
- Disponibilità alla flessibilità dei giorni presenza: in alcuni momenti, sarà necessario che il volontario sia presente anche nei giorni prefestivi e festivi
- Disponibilità alla guida di automezzi aziendali e agli spostamenti esterni, nell'ambito delle attività previste.
- Disponibilità a svolgere l'attività presso altri presidi socio sanitari individuati per la realizzazione del progetto.
- Partecipazione al percorso formativo generale e specifico in aula e FAD.
- 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.
- Compilazione questionari di risultato e di customer satisfaction.
- Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile svolti su base periodica.

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.

CARATTERISTICHE E CONOSCENZE ACQUISIBILI:

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.

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.

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.

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

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

Al termine del servizio civile i volontari avranno acquisito la capacità di relazionarsi in ambiente multi professionale, acquisendo una maggior sicurezza rispetto al contributo originale che ciascuno può apportare nel lavoro di gruppo.

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 nel progetto, 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 SPECIFICA DEI VOLONTARI:

La formazione specifica ammonta a 72 ore da effettuarsi nei primi 90 giorni di servizio civile e risulta così articolata:

- **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"