

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

## ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

Azienda Toscana Nord Ovest di Pisa

2) *Codice di accreditamento:*

NZ04858

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Regione Toscana

2

## CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

COME UNA BOA

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:*

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest opera nel Sistema Sanitario Regionale, ha competenza sulla quasi totalità del territorio delle Province di Pisa, Massa e Carrara, Lucca e Livorno.

**Un po' di storia regionale**  
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.

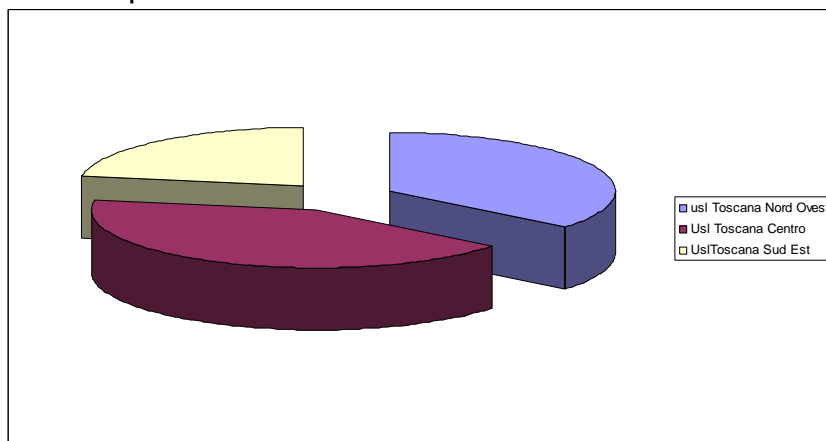
La L.R. 84 del 28/12/15 è andata a definire, ispirandosi al disegno organizzativo già intrapreso con la L.R. 28, il riordino dell'assetto del sistema sanitario regionale innescando novità dal punto di vista della programmazione richiedendo così anche una revisione dei processi di governance.

### 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 Popolazione residente –Anno 2016**



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 km<sup>2</sup>. (vedi tabelle )

**Densità abitativa, residenti in comuni urbani e tasso grezzo di disoccupazione – Anno 2016**

Residenza	Densità abitativa Km <sup>2</sup>	% Popolazione comuni urbani*
ASL CENTRO	429,3	73,2
<b>ASL NORD-OVEST</b>	<b>210,25</b>	<b>66,5</b>
ASL SUD-EST	75.6	17,4
REGIONE TOSCANA	163	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)

<b>Ausl Toscana</b>	<b>Maschi</b>	<b>619.072</b>
<b>Nord Ovest</b>	<b>Femmine</b>	<b>667.480</b>
	<b>Totale</b>	<b>1.286.552</b>

Popolazione Residente Ausl Toscana Nord Ovest (fonte:i numeri della Sanità 2016)

**Il Contesto del territoriale della usl Toscana Nord Ovest**

Il territorio dell'Asl Nord Ovest Toscana, si configura come un contesto caratterizzato da alcuni nuclei cittadini e da una dimensione rurale e di piccole imprese diffusa. Tra le poche attività che coinvolgono molti lavoratori, vanno annoverate le due Aziende sanitarie, territoriale ed ospedaliera, e l'Università. Il contesto cittadino di Pisa, in particolare, è caratterizzato in particolare dalla presenza di studenti che si traduce spesso in un afflusso migratorio dal resto del paese.

**La popolazione di riferimento**

La popolazione presenta nelle varie Zone una diversa composizione per età ed una disomogenea densità verosimilmente influenzata dalle possibilità occupazionali. Il saldo naturale di popolazione è ovunque negativo. Il saldo complessivo è negativo per i territori di quasi tutte le ex ASL, ad eccezione della sola ex ASL di Pisa ove è invece positivo per via dei fenomeni migratori esterni ed interni.

**Indice di vecchiaia**

(N° anziani oltre i 64 anni ogni 100 giovani tra 0 e 14 anni presenti nella popolazione residente al 31/12)  
Nel biennio 2011-2012 l'indice di vecchiaia in Toscana subisce un lieve incremento passando da 186,04 a 187,51 confermandosi, secondo i dati Istat, ai primi posti in Italia. Nella Ausl Toscana Nord Ovest l'indice di vecchiaia nel 2015 è di 202,5 (con un incremento rispetto al 2014 in cui l'indice era di 199,4) Fonte:istat

**Tasso di natalità**

Nati vivi su popolazione residente al 31/12 dell'anno in corso . Coefficiente moltiplicativo 100. Il Tasso di natalità dell' Ausl Nord Ovest Toscana è del 7,4 nel 2014.

**Stranieri**

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 21,19% di tutti gli stranieri presenti sul territorio, seguita dall' **Albania** (16,8%) e dalla **Repubblica Popolare Cinese** (11,62%).

Negli ultimi venti anni nella provincia pisana è triplicato il numero di stranieri residenti che sono passati da 11.031 nel 1991 a 34.985 nel 2012 con un incidenza pari al 8,5% sulla popolazione residente.I comuni con la più alta concentrazione di stranieri sono Pisa, seguito da Pontedera.Nella Provincia di Pisa la comunità straniera più numerosa è quella proveniente dall'**Albania** con il 21,70% di tutti gli stranieri presenti sul territorio, seguita dalla **Romania** (15,5%) e dal **Senegal** (10,7%).

### **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

Compito dell'Azienda USL è quello di garantire i servizi sanitari e socio sanitari a tutti i cittadini dei 28 comuni del suo territorio di competenza. Le risorse a disposizione sono: **13.214** dipendenti, oltre **2 miliardi di euro** di budget, **13** stabilimenti ospedalieri, **11** Presidi Ospedalieri, Case di Cura Private, **3.024 - Posti letto complessivi** (di cui 2588 pubblici + 436 privati accreditati)

### **PERSONALE**

La nuova Azienda USL Toscana nord ovest ingloba le ex asl di Massa Carrara, Lucca, Pisa, Livorno e Viareggio. I numeri della neo costituita ASL: oltre 13.000 dipendenti, 2 miliardi di euro di bilancio, 13 stabilimenti ospedalieri, 12 zone distretto

### **IL CONTESTO DEL PROGETTO**

Il progetto coinvolgerà due contesti diversi.

Rispetto alle risorse disponibili per prendersi cura dei dipendenti sono attive le seguenti iniziative:

- Salute Organizzativa

Rispetto alla popolazione sono attive le seguenti iniziative:

- Casa dei bambini e delle bambine di San Rossore in collegamento Consultorio Familiare di Pisa

### **SALUTE ORGANIZZATIVA**

Per quanto riguarda le attività rivolte ai dipendenti è attiva presso l'Ausl Toscana Nord Ovest un'area di azioni denominata Salute organizzativa.

L'attività è nata dall'interesse condiviso di promuovere e sostenere la salute organizzativa e gestire i disagi legati al modo con cui gli operatori, singolarmente o in gruppo, vivono l'ambiente in cui lavorano nonché al clima percepito nel far parte dell'organizzazione nel suo complesso. Si basa sul lavoro di un gruppo operativo che integra le risorse di tutto lo Staff della Direzione Aziendale ed in particolare della Prevenzione e Protezione dei Rischi, della Medicina occupazionale, delle Politiche del Personale e della Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni, avvalendosi della rete dei Facilitatori del Benessere Organizzativo. Elemento portante è costituito comunque dalla valorizzazione di tutte le risorse umane attraverso il coinvolgimento di tutti operatori. L'impianto consente di rispondere alle necessità istituzionali (es. Rilevazione Rischio Stress Lavoro Correlato) ed alle richieste provenienti dalla Direzione e dalle Strutture che la supportano, volte a favorire la salute organizzativa (es. valutazioni delle Competenze del Personale, attivazione Procedure di Benessere Organizzativo) o a recepire ed intervenire su particolari condizioni di disagio (es. Sportello Aziendale di Ascolto Psicologico, Gruppi di Miglioramento).

L'area di intervento di questo progetto è quella degli interventi di promozione, prevenzione, diagnosi e cura della salute dei dipendenti e delle strutture in cui essi operano. Molte attività coinvolgono la funzione aziendale Psicologia sulla base dei principi della Psicologia di comunità.

Il gruppo di lavoro che si identifica con lo Staff della Direzione ed in particolare con le strutture dell'ambito degli strumenti di gestione, ha coordinato le attività di prevenzione del disagio, di monitoraggio della Salute Organizzativa e di individuazione delle azioni di miglioramento.

Le azioni di prevenzione del disagio sono tutte quelle iniziative che, tenendo conto dei risultati di indagini esterne (MES) ed interne (Valutazione stress-lavoro-correlato, piani di miglioramento, la selezione e valutazione delle competenze ecc), tendono a promuovere la comunicazione interna e la crescita professionale, il lavoro di squadra, ecc.

Il monitoraggio invece si avvale essenzialmente di tre fonti: i risultati indagine MES, gli accessi allo sportello di ascolto psicologico e gli indicatori del Cruscotto di salute organizzativa.

Infine le misure correttive intraprese che riguardano il livello individuale e il livello collettivo sono: la presa in carico di casi da parte dello sportello aziendale di ascolto, le proposte derivanti da gruppi di miglioramento a seguito di Valutazione stress- lavoro-correlato e le proposte derivanti dagli incontri di restituzione dell'indagine MES e dai

Piani di miglioramento di Struttura.

I responsabili di struttura, i gruppi di lavoro e i singoli dipendenti possono usufruire dei seguenti strumenti previsti dalla Procedura Benessere Organizzativo:

- Sportello Aziendale di Ascolto Psicologico che ha il compito di svolgere una funzione ricettiva del disagio individuale e gruppale all'interno dell'Azienda. Garantisce ascolto attento ai bisogni e alle esigenze espresse dall'operatore singolo o in gruppo, supporto psicologico e invio a supporto medico ove necessario.
- Rilevazione dello Stato di Salute Organizzativa paragonabile ad un "termometro" che stima il grado di benessere e quello di malessere presente in una specifica struttura. La rilevazione viene realizzata attraverso l'utilizzo del Questionario Benessere Organizzativo CIVIT. -
- Gruppi di Miglioramento composti da operatori delle strutture interessate, al fine di approfondire eventuali criticità emerse dalla rilevazione dello stato di salute e di produrre soluzioni condivise da proporre ai responsabili di struttura che le renderanno operative attraverso modifiche organizzative.
- Il Facilitatore del Benessere Organizzativo, in quanto operatore presente nelle strutture, costituisce un punto di riferimento per avere informazioni o accogliere possibili malesseri. I facilitatori svolgono anche il ruolo di conduttori dei gruppi di miglioramento

#### DATI DELL'EX ASL 5

Di seguito riportiamo alcuni dati riferibili all'ambito territoriale pisano nel quale l'attività di salute organizzativa data dal 2006: i dati emersi dalla Valutazione Rischio Stress lavoro correlato effettuata dal 2009 al 2011 sul 49% della popolazione aziendale ci indicano che nella quasi totalità dei casi si registra un rischio stress da basso a medio (grafico1); i Percorsi di Benessere Organizzativo a cui hanno partecipato dal 2006 al 2013, 435 dipendenti ci hanno permesso di individuare le più frequenti criticità che accumulano le strutture valutate, sembra infatti che i maggiori punti di debolezza siano legati a cattivi rapporti con l'Organizzazione e alla svalutazione del dipendente (grafico 3) mentre i maggiori punti di forza sono legati alla motivazione degli operatori (grafico 3); infine riportiamo le percentuali di dipendenti che sono stati mappati dal 2007 al 2012 attraverso la selezione e valutazione delle competenze (corrispondenti al 16% dei dipendenti totali dell'azienda), con le loro categorie di appartenenza (grafico 4).

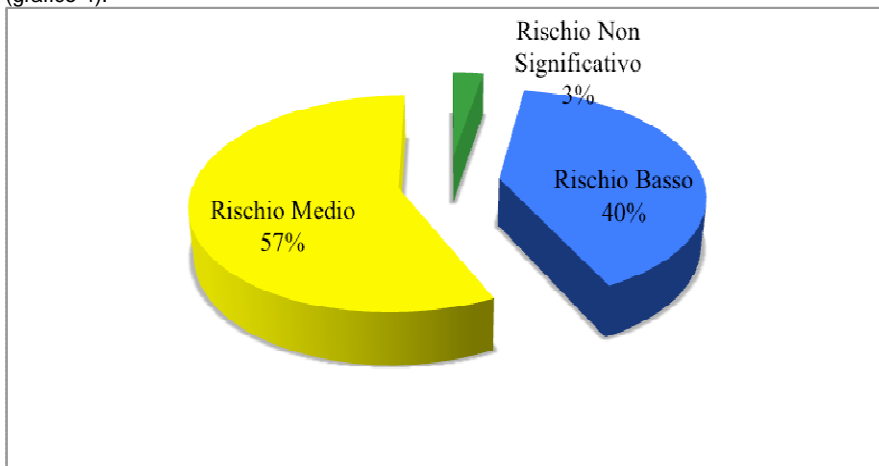
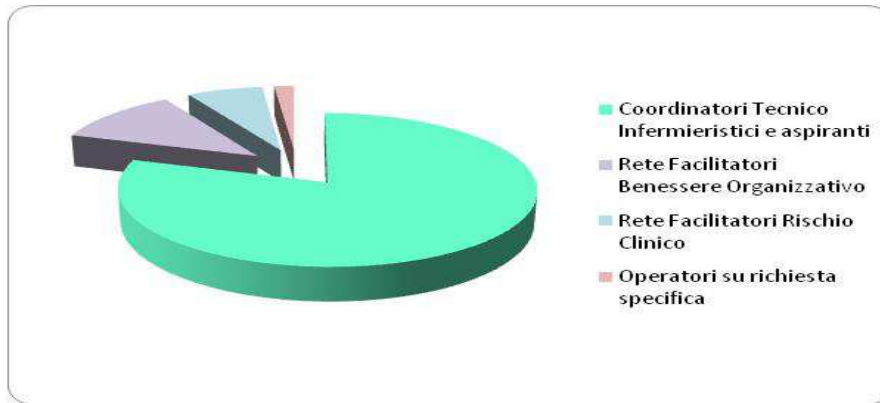


Grafico 1 Valutazione del Rischio Stress Lavoro Correlato

#### Grafico 2 Punti di debolezza delle strutture che hanno intrapreso il Percorso di Benessere Organizzativa



**Grafico 3 Punti di forza delle strutture che hanno intrapreso il Percorso di Benessere Organizzativo**



**Grafico 4 Dipendenti Mappati per categoria di appartenenza**

I risultati relativi all'anno 2015/2016 complessivamente confermano che è migliorata la conoscenza degli obiettivi e dei risultati aziendali rispetto alle precedenti indagini, verosimilmente in conseguenza delle azioni informative e di comunicazione attivate nel recente passato.

Per le attività diagnostiche si può rilevare che gli indicatori monitorati forniscono utili elementi di lettura del contesto, anche se non tutti pesano in egual misura come elementi descrittivi di una struttura; alcuni sono segnali diretti, altri indiretti di salute organizzativa; non sempre il loro significato è univoco e assoluto; in qualche caso si sostanzia solo nel confronto con altri indicatori.

Per le misure correttive viene mantenuto costante l' utilizzo dei gruppi di miglioramento e dello sportello di ascolto individualmente ed in gruppo.

Il complesso delle azioni attivate è stato oggetto di forme di convenzione con altre aziende ed enti vicini in particolare il Comune di Pisa.

Il ruolo della psicologia si esplica specificamente nella valutazione delle competenze, nella rilevazione rischio stress e nel supporto reso tramite lo sportello aziendale di ascolto.

Data il processo di riorganizzazione previsto dalla normativa regionale diventa necessaria una codifica delle attività in una procedura, uno sviluppo di alcune componenti del procedura come ad es. il sistema di monitoraggio

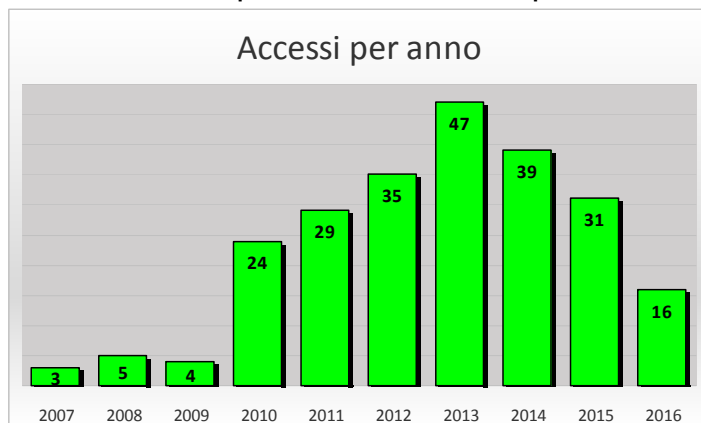
**SPORTELLLO DI ASCOLTO PSICOLOGICO- AZIENDALE**

Lo sportello di ascolto fornisce la possibilità di esprimere bisogni e malessere, di portare il proprio vissuto personale e professionale con stati d'animo, interrogativi e pensieri all'interno di una relazione con un esperto in psicologia del lavoro. Viene offerto così un momento di riflessione orientato ad aiutare le persone a trovare un nesso tra manifestazioni e cause del disagio vissuto, attivando strategie di risoluzione adeguate.

Le figure coinvolte sono: responsabili AFT - Medici di Medicina generale, Salute mentale, Adulti/Infanzia/Adolescenza, SerD, Servizi sociali, Emergenza 118, consultori, cure primarie, Psicologia/Psicoterapia e Forze dell'ordine.

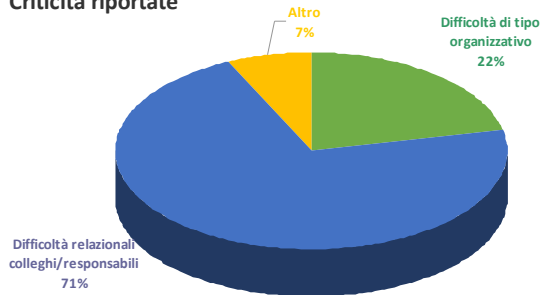
Al telefono rispondono psicologi psicoterapeuti, operatori specializzati del Centro di ascolto regionale che offrono **informazioni, orientamento e sostegno psicologico** per fronteggiare i momenti particolarmente difficili della vita. Attraverso l'accoglienza e l'ascolto, facilitano il **contatto con la rete dei servizi socio-sanitari del territorio** per un adeguato percorso assistenziale.

**Grafico 5 Accessi allo Sportello di ascolto Aziendale per anno**



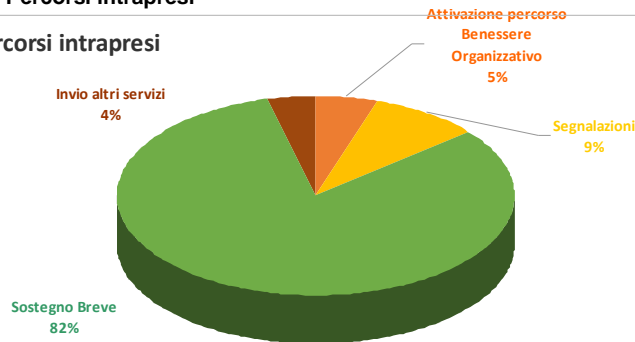
**Grafico 6 Criticità riportate**

### Criticità riportate



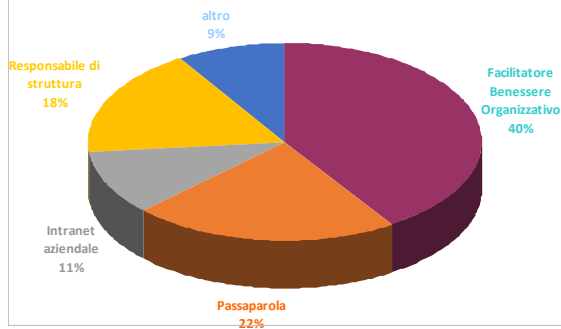
### Grafico 7 Percorsi intrapresi

#### Percorsi intrapresi



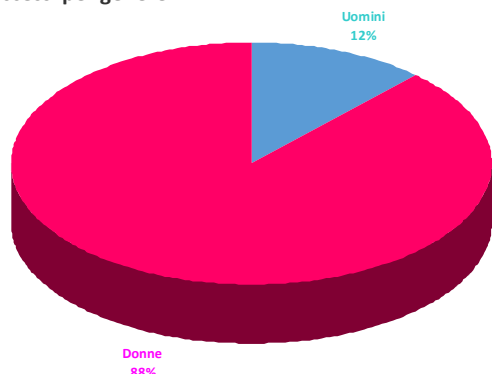
### Grafico 8 Modalità di accesso

#### Modalità di accesso



### Grafico 9 Accessi suddivisi in genere

#### accessi per genere



Nel processo di estensione delle attività particolare attenzione viene rivolta all'ambito territoriale di Livorno che nel precedente assetto organizzativo aveva in atto attività simili e complementari

Da considerare una convenzione in essere con il Comune di Pisa per l'estensione delle attività di salute organizzativa a quell'ente.

### CASA DEI BAMBINI E DELLE BAMBINE DI SAN ROSSORE

La Casa dei bambini e delle bambine nasce nel 2013 come spazio innovativo gestito dalla Società della Salute della USL Toscana Nord Ovest in collaborazione con il Comune di Pisa e realizzato con finanziamenti in parte Regionali, settori Istruzione e Sanità, e in parte da reindirizzamento di risorse locali dai medesimi settori. La

struttura ha l'obiettivo di supportare le relazioni genitori-bambini e adulti tra loro e di promuovere il miglioramento continuo di queste relazioni attraverso la costituzione di una rete stabile di relazioni tra le diverse istituzioni cittadine. Su configura come un centro permanente di accoglienza e di sostegno per tutti coloro che hanno ruoli e funzioni educative e di supporto (genitori, insegnanti, operatori) e che accompagnano bambine e bambini da zero e cinque anni nella loro crescita quotidiana, ed hanno necessità di farlo in modo coerente tra i diversi contesti di crescita.

Utilizza le risorse umane e naturali presenti nella nostra comunità in un contesto di lavoro integrato tra i servizi sociali, sanitari ed educativi e partecipa ad iniziative regionali di analisi, ricerca e documentazione. Ha sede nel Parco di San Rossore, che da sempre rappresenta per gli abitanti della città di Pisa un'opportunità per trascorrere il tempo libero e godere di una splendida natura, per cui costituisce anche l'ambiente ideale nel quale incontrarsi, un luogo "distante ma vicino" che permette di interrompere la a volte caotica quotidianità cittadina e regalare agli adulti ed ai bambini e bambine il piacere di stare insieme e di incontrare gli altri, senza fretta.

Il centro è entrato in piena operatività dopo una fase di programmazione delle attività per la quale si era scelto di lavorare con il sistema della partecipazione. Il programma di attività della Casa era stato infatti definito in una serie di focus groups che avevano coinvolto tutta la comunità educante, i servizi socio sanitari e istituti di alta formazione e ricerca della città di Pisa, in continuità con il lavoro di ricerca-azione "L'insegnamento come relazione educativa" che stava impegnando tutti gli Istituti Comprensivi di Pisa, dall'Assessorato alle Politiche Educative e Scolastiche del comune di Pisa.

Negli anni si è registrato un incremento dell'utenza alla Casa:

	Genitori	Bambini e bambine	Totale Utenza
Anno 2014	250	169	419
Anno 2015	297	215	512
Anno 2016	283	283	566
Totale Utenza			1497

A partire dal 2015 sono state avanzate nuove proposte di attività anche con la collaborazione di altre associazioni, comportando la necessità di ampliare la rete costruita intorno alla Casa e una revisione dell'organizzazione.

#### **CONSULTORI FAMILIARI**

I Consultori Familiari, sorti con la legge del 29 luglio 1975, n. 405, sono delle strutture socio – sanitarie, nate per rispondere ai vari bisogni della famiglia, della donna, della coppia, dell'infanzia, dell'adolescenza, delle persone in difficoltà. Il contesto territoriale, in cui si vuole operare con il presente progetto, è quello di competenza dei di Consultori di Pisa, Pontedera e Lucca.

L'Unità Funzionale Consultoriale della zona Pisana, gestisce il Consultorio (già istituito con legge 405/75) che ha il compito di garantire servizi per il benessere della donna, della coppia, del neonato e della famiglia nella sua evoluzione. Il consultorio effettua attività di informazione, prevenzione, educazione sanitaria, diagnosi e cura, per la:

- tutela della salute della donna e della maternità: promuovendo una procreazione responsabile e informando su temi riguardanti contraccezione e sessualità; tutelando la gravidanza e il puerperio attraverso corsi di accompagnamento alla nascita e di sostegno al puerperio; attuando norme per tutelare la maternità e l'interruzione volontaria di gravidanza, anche nelle minorenni (L.N. n° 194 del 22/05/78); dando assistenza alle donne in menopausa; attuando pratiche di prevenzione oncologica in campo ginecologico; e intervenendo nell'applicazione di norme contro la violenza di genere (L.R. n°59 del 16/11/2007).
- valorizzazione e sostegno delle responsabilità familiari: con attività di sostegno alla genitorialità e mediazione familiare.
- tutela dell'adolescente: attraverso attività di informazione e counseling, sia tramite interventi individuali che di coppia, familiari e di gruppo su temi riguardanti la sessualità, la contraccezione, la prevenzione delle malattie sessualmente trasmesse e problemi relazionali; attraverso interventi di prevenzione primaria riguardanti l'educazione all'affettività e alla sessualità e agli stili di vita sani, l'abuso di sostanze legali e illegali ecc, nei contesti di socializzazione giovanile e in particolare nelle scuole.

Il settore di riferimento per il progetto è quello del Servizio 0-5 finalizzato alla promozione, prevenzione e sostegno della genitorialità, attività nelle quali sono comprese le seguenti categorie di persone: genitori e bambini della fascia di età 0-5.

Le attività di competenza dello psicologo all'interno del Consultorio Familiare, si concretizzano in: percorso nascita, percorso IVG, Consultorio Adolescenti e Giovani, educazione su sessualità ed affettività, promozione di una genitorialità consapevole e tutela dei minori, azioni contro la violenza di genere, prevenzione oncologica e ginecologica, sostegno alle donne in menopausa.

Convinti che la genitorialità meriti una attenzione speciale dei poteri politici e della sanità e che sia necessario lavorare per i padri, le madri e i bambini, il progetto mira al prendersi cura delle relazioni familiari e della famiglia, rispettando le differenze e i diversi stili familiari.

Questo progetto prenderà in considerazione prevalentemente le attività che riguardano il sostegno alla genitorialità e il benessere della relazione genitore-bambino nella fascia di età da 0 a 5 anni. L'obiettivo è pertanto sostenere e intervenire sulla relazione genitori-figli per la prevenzione del disagio psicologico infantile. La genitorialità merita una attenzione speciale dei poteri politici e della sanità.

#### **CONCLUSIONI**

In questo quadro si pone l'utilità di un percorso di messa a sistema delle iniziative promozionali e preventive che coinvolgono la Direzione della Psicologia aziendale, allo scopo di incrementare un'ottica di intervento psicologico sulla comunità, collegando le iniziative in essere ed ottimizzando le risorse. Ne beneficerebbero sia gli utenti che gli operatori della Ausl.

## 7) *Obiettivi del progetto:*

<p style="text-align: center;"><b>Obiettivo generale</b></p> <p>1) Incrementare la conoscenza della funzione Benessere Organizzativo in tutta l'azienda, supportarne gli interventi e favorire i collegamenti con le altre strutture aziendali</p> <p>2) Promuovere interventi di promozione, prevenzione e sostegno della genitorialità in tutta l'azienda.</p> <p style="text-align: center;"><b>Obiettivi specifici</b></p> <p><u>Per la salute organizzativa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- diffondere l'informazione a tutte le strutture e i servizi dell'azienda e costruire collegamenti stabili</li><li>- raccogliere i bisogni provenienti dalle strutture dell'azienda</li><li>- intervenire nelle situazioni critiche</li><li>- studio dei dati e ricerca</li></ul> <p><u>Per la Casa dei bambini e delle bambine:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- circostanziare il collegamento tra le attività del Consultorio Familiare di Pisa rivolte alla genitorialità e le attività della Casa</li><li>- diffondere la conoscenza del modello e delle attività della Casa in collegamento coi consultori, nei servizi degli altri ambiti territoriali della Toscana Nord Ovest</li><li>- raccogliere dati su attività assimilabili e costruire collegamenti</li><li>- verificare condizioni di applicabilità del modello in altri ambiti territoriali che presentino attività assimilabili a quelle proposte</li></ul>
---

## 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:*

<p><b>8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi</b></p> <p>Fase 0: E' propedeutica all'inserimento dei giovani nei vari progetti e prevede la formazione dei referenti di ogni progetto nonché dei vari collaboratori previsti per lo svolgimento di ogni singola azione affinché approccino in modo coordinato e omogeneo i ragazzi del servizio civile</p> <p>Fase 1: I giovani verranno coinvolti direttamente nei vari progetti e il Team di lavoro pianificherà e programmerà diverse attività tenendone di conto</p> <p>Fase 2 Accoglienza e formazione dei volontari attraverso l'informazione e il coinvolgimento (briefing) nelle varie attività svolte dalla struttura, nonché la gestione della relativa documentazione necessaria allo svolgimento di ogni singolo progetto</p> <p>Fase 3 Inserimento e potenziamento delle abilità acquisite attraverso la partecipazione attiva nei laboratori, campus, formazione, ecc previsti nei singoli progetti</p> <p>Fase 4 Verifica dei risultati ottenuti attraverso briefing con il Team di lavoro</p> <p><b>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</b></p> <p><u>Salute Organizzativa</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Psicologo Dirigente, psicoterapeuta (Dott.ssa Smorto Gabriella)</li><li>- Psicologo Dirigente, psicoterapeuta (Dott. Jacopo Minervini)</li><li>- Psicologo, specialista ambulatoriale (Dott.ssa Fani Francesca)</li><li>- Psicologo, specialista ambulatoriale (Dott.essa Ornella Frediani)</li><li>- Psicologo, specialista ambulatoriale (Dott.ssa Marroni Annamaria)</li></ul> <p><u>Casa dei Bambini e delle bambine a san Rossore</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Psicologo Dirigente, psicoterapeuta (Dott.ssa Smorto Gabriella)</li><li>- Psicologo Dirigente, psicoterapeuta (Dott.ssa Maria Rosa Ceragioli)</li><li>- Educatore professionale (Dott. Massimo Del Bianco)</li><li>- Psicologo Dirigente, psicoterapeuta (Dott.ssa Grazia Fazzino)</li><li>- Psicologo Dirigente, psicoterapeuta (Dott.ssa Patrizia Fistesmaire)</li></ul> <p><b>8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto</b></p> <p>I volontari del servizio civile affiancheranno gli operatori della UOC Psicologia del Benessere Organizzativo ed i componenti delle reti aziendali, nel promuovere e prendersi cura della salute organizzativa in tutti gli ambiti territoriali ed i settori lavorativi dell'Azienda e svolgeranno le seguenti mansioni:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• front-office</li><li>• ricerche bibliografiche</li></ul>
--



- elaborazione dati
- affiancamento, ove possibile, ad operatori e facilitatori nello svolgimento delle loro attività
- partecipazione a riunioni, seminari e convegni

I volontari del Servizio Civile che seguiranno le attività della Casa delle Bambine e dei Bambini di San Rossore affiancheranno gli operatori del Consultorio familiare di Pisa e degli altri consultori e svolgeranno le seguenti mansioni:

- front-office
- tenuta della rete
- attività di diffusione di informazioni
- affiancamento, ove possibile agli operatori nello svolgimento delle loro attività di promozione, prevenzione e sostegno alla genitorialità.

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

7

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

0

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

7

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.	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Cod. ident. sede</i>	<i>N. vol. per sede</i>	<i>Nominativi degli Operatori Locali di Progetto</i>			<i>Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato</i>		
						<i>Cognome e nome</i>	<i>Data di nascita</i>	<i>C.F.</i>	<i>Cognome e nome</i>	<i>Data di nascita</i>	<i>C.F.</i>
1	Psicologia	Pisa	Via Paradisa n. 1	136525	3	Smorto Gabriella	15.06.1952	SMRGRLH55H224 A			
2	Servizio Tossicodipendenze	Livorno	Via T. Scali n.11	136528	2	Iacopo Minervini	04.12.1966	MNRCPI66T04D6 12Q			
3	Centro Consultoriale	Pisa	Via Torino n. 8	136522	2	Del Bianco Massimo	19.07.1958	DLBMSM58L19E7 15G			

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](http://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.

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<sup>a</sup> 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 **5.170,80€**, 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	30 domande	Euro 140,40

Fogli di conteggio	Euro 2,28	30 domande	Euro 68,40
selezionatori	Euro/ora 25	3 per 6 ore	Euro 450
			<b>Euro 658,80</b>

#### FORMAZIONE GENERALE DEI VOLONTARI

Formazione generale			
profilo	tot. ore	€/h	totale
Formatori volontari	42	25	1.050
			<b>1.050</b>

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
			<b>1.800</b>

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

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

#### VARIE

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

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):

##### **COMUNE di PISA (CF 00341620508)**

Il Comune si impegna a:

- mettere a disposizione il proprio contesto di lavoro e le iniziative rivolte ai cittadini per le attività in cui i volontari saranno impegnati;
- offrire ai volontari alcuni oggetti di uso comune ( es. carta, penne, etc.) per consentire una diffusione della conoscenza relativa al Servizio Civile in generale e in particolare al Progetto "**Come una BOA**".

#### 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 proiettore 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 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](http://www.uslnordovest.toscana.it)). Su richiesta dell'interessato, l'Ufficio Servizio Civile rilascia al volontario una attestazione di dichiarazione di svolgimento del servizio civile che il giovane potrà utilizzare ai fini del riconoscimento del servizio svolto.

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

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

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

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



<b>3.4</b>	Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale
<b>3.5</b>	Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti
<b>4</b>	<b>“Formazione generale per lavoratori in attuazione del Dlg. 81/2008 e accordo Stato-Regioni del 21.12.2011”</b>
<b>4.1</b>	Formazione generale FAD su piattaforma della Regione Toscana (4 ore)
<b>4.2</b>	Formazione specifica in aula effettuata da operatori dell'Ente dei Servizi di Prevenzione e Protezione (12 ore)
<b>5</b>	<b>“Formazione sulla riservatezza e trattamento dei dati”</b>
<b>5.1</b>	<b>Il codice per la protezione dei dati personali</b> (comunemente noto anche come <b>codice della privacy</b> ) <a href="#">Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196</a> , 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:*

U.O.C. Psicologia Benessere Organizzativo Aziendale	Pisa	Via Paradisa n. 1
Servizio Tossicodipendenze	Livorno	Via T. Scali n.11
Consultorio Familiare di Pisa	Pisa	Via Torino n.8

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:**  
**-dall'OLP:**  
**SMORTO GABRIELLA:** nata a Reggio Calabria (RC) il 15.06.1952, residente a Pisa Largo Catallo 9.  
**IAKOPO MINERVINI:** nato a Firenze (FI) il 04/12/1966, residente a Livorno via Malechini 24  
**MASSIMO DEL BIANCO:** nato a Lucca (LU) il 19/07/1958, residente a Calci (PI) Via Trieste n 5  
**-dai formatori:**  
**FANI FRANCESCA** nata a Livorno il 30.01.1979 e residente a Livorno in via Lopez, 9  
**MARONI ANNA MARIA** nata a Casina (PI) il 28.04.1975 e residente a Pisa in via Massimo D'Azeglio, 20 piano 1° int 4  
**ORNELLA FREDIANI:** nata a Pontedera (PI) il 17.10.1981 e residente a Capannori Colle di compito (Lu), via Della Ruga 28  
**MARIA ROSA CERAGIOLI:** nata a Massa (MS) l'11.03.1953 e residente a Pisa in via LMA Gereschi n 18 piano 3  
**GRAZIA FAZZINO:** nata a Palazzo Acreide (SR) il 27.12.1956 e residente a Pontedera (PI) via Piazza Trieste n 14  
**PATRIZIA FISTESMAIRE:** nata a Lucca (LU) il 27.03.1977 e residente a S. Anna (LU) via pisana 138

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

**In coerenza con i contenuti della formazione specifica, si indicano di seguito le competenze dei singoli formatori ritenute adeguate al progetto:**

**SMORTO GABRIELLA:** è laureata in Psicologia, esperta programmazione servizi, predisposizione linee guida e piani formativi per il personale psicologo e non. Ha partecipato alla redazione di linee guida sulle attività psicologiche nelle UUF Consultoriali per l'accompagnamento alla nascita, la genitorialità nella sua dimensione fisiologica che disfunzionale comprensiva anche di situazioni specifiche come l'interruzione di gravidanza, la morte in utero, la genitorialità adottiva. Si occupa dal 2006 di attività di salute organizzativa .

E' Coordinatrice dell Casa dei bambini e della Bambine di San rossore.

E' direttrice della UOC Psicologia del Benessere organizzativo aziendale quale funzione della Direzione aziendale e collabora con tutte le strutture aziendali per la tutela Salute Organizzativa.

E' Docente a corsi di Laurea nella UNIPI. ,

**FANI FRANCESCA:** è laureata in Psicologia, specializzata in psicoterapia, consulente psicologo, formatore, relatore a congressi, esperta di stress e lavoro correlato, facilitatore del benessere organizzativo, psicologia del lavoro e delle organizzazioni, psicologia clinica e di comunità, sostegno psicologico individuale, di coppia e di gruppo, selezione del personale, psicologia sociale e di comunità

**MARONI ANNA MARIA:** è laureata in Psicologia, specializzata in psicoterapia, consulente psicologo, formatore, relatore a congressi, esperta in conduzione di gruppi ad orientamento analitico, psicologia del lavoro e delle organizzazioni, psicologia clinica e di comunità, selezione del personale, psicologia sociale e di comunità, di stress e lavoro correlato, facilitatore del benessere organizzativo

**ORNELLA FREDIANI:** è laureata in psicologia, specializzata in psicoterapia, consulente psicologo, formatore, relatore in congressi, esperta di stress lavoro correlato, facilitatore del benessere organizzativo, esperta in conduzione gruppi ad orientamento psicoanalitico, psicologia del lavoro e delle organizzazioni, selezione personale, psicologia sociale e di comunità

**IACOPO MINERVINI:** è laureato in psicologia, specializzata in psicoterapia, consulente psicologo, formatore, relatore a congressi, esperto nella prevenzione e promozione della salute e nelle dipendenze, psicologia clinica e delle comunità, psicologia del lavoro e delle organizzazioni, esperto nella conduzione di gruppo ad orientamento cognitivo

**MARIA ROSA CERAGIOLI:** è laureata in psicologia, specializzata in psicoterapia, Dirigente presso l'Unità Funzionale Consultoriale Usl Nord ovest Pisa, Responsabile del Servizio 0-5 Consultazione breve per genitori presso UF Consultoriale di Pisa, formatore, relatore in congressi

**MASSIMO DEL BIANCO:** è laureato in Pedagogia, con una qualifica di Educatore degli Adulti nel contesto Europeo, formatore nell'ambito di interventi relativi all'affettività, sessualità consapevole e sostegno alla genitorialità, specialista nel contesto delle comunità e formatore del metodo Roland per Educatori nell'infanzia.

**GRAZIA FAZZINO:** è laureata in Psicologia, specializzata in psicoterapia, consulente psicologo, formatore, relatore a congressi, psicologia clinica e della salute, responsabile del centro per la violenza e il maltrattamento nei confronti delle donne vittime di violenza e responsabile consultoriale della zona di Valdera

**PATRIZIA FISTEMAIRE:** è laureata in psicologia, specializzata in psicoterapia, Dirigente psicologa responsabile U.F. consultoriale Zona Piana di Lucca, formatore, relatore in congressi, psicologia della comunità, sostegno sulla genitorialità

### 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)**

**Primo modulo: "La struttura"** - 2 incontri- Totale 12 ore

**Primo incontro:** Formazione sulla sicurezza della struttura - 6 ore GABRIELLA SMORTO

**Secondo incontro:** Orientamento alla struttura - 6 ore GABRIELLA SMORTO

**Secondo modulo: "Il volontario e l'accoglienza"** - 4 incontri- Totale 24 ore

**Primo incontro:** Conoscere la struttura - 6 ore GABRIELLA SMORTO ANNA MARIA MARRONI

**Secondo incontro:** Modalità di accogliere il disagio - 6 ore FRANCESCA FANI

**Terzo incontro:** La figura del Facilitatore - 6 ore FRANCESCA FANI ANNA MARIA MARONI

**Quarto incontro:** Utilizzo computer aziendali - 6 ore ORNELA FREDIANI

**Quarto modulo: "Promozione alla Salute"** - 6 incontri per un totale di 36 ore

**Primo incontro:** Salute Organizzativa - 6 ore FRANCESCA FANI ORNELLA FREDIANI

**Secondo incontro:** Casa delle bambine e dei bambini San Rossore - 6 ore MASSIMO DEL BIANCO

**Secondo incontro:** Consulenti - 6 ore MARIA ROSA CERAGIOLI

**Terzo incontro:** Centro tossico dipendenze - 6 ore IACOPO MINERVINI

**Quarto incontro** : i Gruppi di Miglioramento - 6 ore GABRIELLA SMORTO

**Quinto incontro** : Lo sportello di ascolto aziendale - 6 ore ANNA MARIA MARONI

**Sesto incontro**: Famigliarmente – 6 ore GABRIELLA SMORTO

Lezioni d'aula con ausili informatici e video.

Fornitura di materiale cartaceo e supporti informatici con i contenuti della formazione.

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