

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

### **ENTE**

1) *Ente proponente il progetto:*

AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST

2) *Codice di accreditamento:*

NZ04858

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Regione Toscana

2

### **CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) *Titolo del progetto:*

COSTRUIAMO UN PONTE: L'AGENZIA DI CONTINUITA' OSPEDALE  
TERRITORIO

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

**SETTORE: ASSISTENZA**

**AREA D'INTERVENTO:** Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale

**CODIFICA: A08**

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:*

#### **AREA DI INTERVENTO E CONTESTO TERRITORIALE**

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.

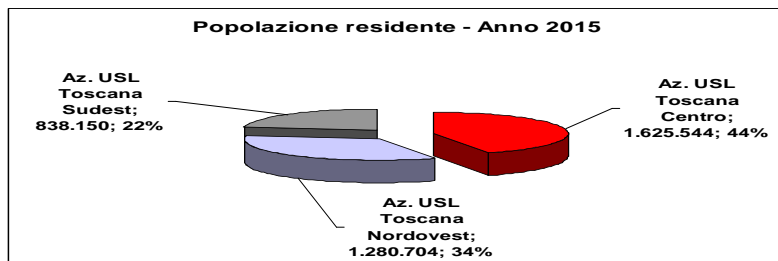
Il compito del Dipartimento è di analizzare e valutare gli schemi organizzativi in essere, i livelli di attività e i risultati funzionali, formulare e proporre una programmazione finalizzata a garantire l'omogeneità territoriale dei servizi, la qualità e appropriatezza delle cure, l'efficienza organizzativa 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 con conseguente revisione dei processi di governance.

**AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST**  
**Popolazione, caratteristiche del territorio e mission**

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

Grafico 1



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

E'la seconda Azienda USL anche per densità abitativa: 193 abitanti per kmq (Grafico 2)

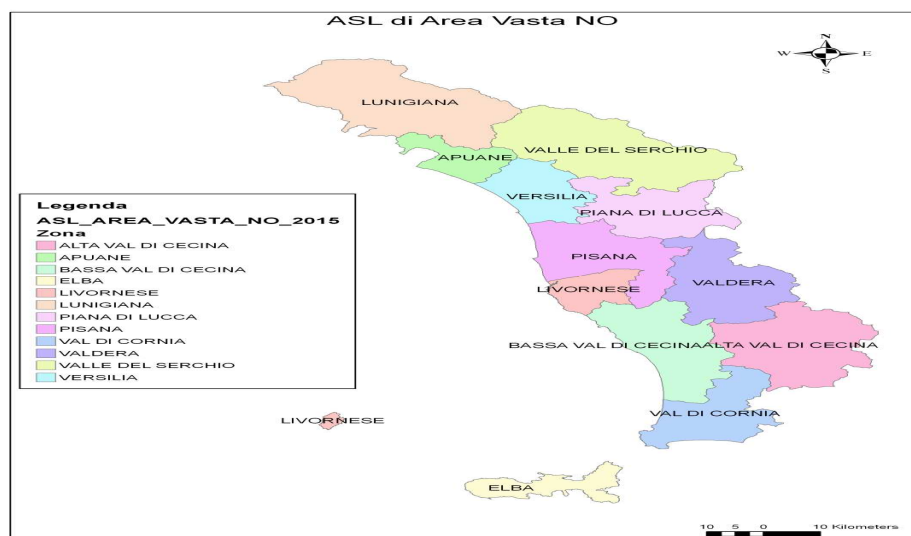
Grafico 2 - Densità abitativa, residenti in comuni urbani – Anno 2015

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

Fonte: ARS su dati ISTAT e Istituto Regionale Programmazione Economica della Toscana (IRPET)\* Popolazione in comuni urbani su popolazione totale - proporzione (x 100)

**LA STRUTTURA USL TOSCANA NORD OVEST**

**Le Zone socio sanitarie**



**La mission**

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

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

Il Sistema Sanitario Toscano si pone tre grandi obiettivi:

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

Un po' di numeri

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

Come prevede la Legge Regionale N° 84/2015 "Riordino dell'assetto istituzionale e organizzativo del sistema sanitario regionale. Modifiche alla l.r. 40/2005"

il Dipartimento dei Servizi Sociali, diretto dallo stesso Direttore dei Servizi Sociali componente della Direzione Aziendale, è uno dei tre dipartimenti aziendali delle professioni.

Il Dipartimento dei Servizi Sociali è anche uno dei tre dipartimenti territoriali aziendali le cui funzioni sono inglobate ed unificate all'interno del medesimo che specificatamente, per l'Azienda Toscana Nord Ovest, è definito quale Dipartimento dei Servizi Sociali, Non Autosufficienza e Disabilità.

In quanto anche Dipartimento delle professioni, svolge funzioni di programmazione, di coordinamento tecnico scientifico, di formazione e aggiornamento, a cui però aggiunge, in quanto dipartimento territoriale, funzioni di governo delle attività gestionali in capo alle Zone – Distretto/SDS per l'integrazione socio sanitaria, per la non autosufficienza e per la disabilità, nel senso che deve guidare e controllare le attività di assistenza sociale organizzate e gestite dalle Zone – Distretto/SDS assicurandone l'uniformità per l'intero ambito aziendale.

Nel processo, ancora in atto, di uniformità dei percorsi aziendali in ambito socio-sanitario, si è sviluppato anche il progetto di continuità ospedale territorio nei confronti del quale il Dipartimento dei Servizi Sociali svolge un ruolo fondamentale e propulsivo.

Alla luce della sopracitata L.R. 84/2015 con la quale si affida alle zone distretto il governo della continuità assistenziale ospedale-territorio, del PSSIR 2012-15 sull'importanza strategica della continuità nei percorsi assistenziali, della Delibera GRT n° 1010/2008, che istituisce in via sperimentale, in alcune zone- distretto della Toscana l'ACOT ( Agenzia di Continuità ospedale-territorio) e constatato che sul territorio regionale l'attuazione di tale delibera è avvenuta in modo disomogeneo in relazione a diversi fattori (volume delle dimissioni ospedaliere, le caratteristiche del bacino territoriale, il rapporto con il presidio ospedaliero di riferimento zonale, l'individuazione degli strumenti e delle modalità di valutazione dei pazienti in dimissione), la Regione Toscana ha ritenuto di dover procedere alla definizione di ulteriori indirizzi regionali per l'effettiva costituzione in tutte le Zone/Distretto dell'Agenzia di Continuità Ospedale-Territorio, quale livello operativo territoriale facente capo funzionalmente alla Zona-Distretto, individuandone funzioni e compiti.

E'infatti con la **delibera 679/16** "Agenzia di Continuità Ospedale-Territorio: indirizzi per la costituzione nelle Zone/Distretto. Individuazione delle azioni di sviluppo e rafforzamento dei processi di handover dei percorsi di continuità assistenziale fra ospedale e territorio" che viene regolamentato questo processo.

L'ACOT si connota da un lato quale strumento operativo di gestione dei percorsi ospedale territorio per garantire la continuità assistenziale del paziente nel percorso di pianificazione delle dimissioni, dall'altro come soggetto di governo delle risorse disponibili sul piano dell'appropriatezza gestionale ed organizzativa e su quello della sicurezza clinica, nel passaggio dal presidio ospedaliero al territorio.

Le attività operative dell'Agenzia sono assicurate da un'equipe multiprofessionale formata da medico di comunità, assistente sociale, infermiere, fisioterapista e coordinata da un responsabile.

L'integrazione tra la componente sanitaria e sociale valorizza la visione unitaria nella lettura della

complessità dei bisogni, migliora il processo di presa in carico globale del cittadino e favorisce il processo di continuità assistenziale, contrastando i ricoveri impropri e ripetuti.

I diversi professionisti coinvolti, in relazione alla specifica competenza e titolarità, concorrono alla definizione di un progetto individualizzato di dimissioni protette attraverso una modalità valutativa uniforme che riguarda le quattro dimensioni - clinica, assistenziale, funzionale, sociale.

Alla luce della suddetta delibera regionale la Direzione Aziendale dell'ASL Toscana Nord Ovest ha istituito un gruppo di lavoro multiprofessionale per la condivisione di una procedura aziendale che definisca gli indirizzi operativi delle ACOT in tutta l'Azienda.

Tutto ciò per:

- Consentire la tempestiva conoscenza e presa in carico di pazienti
- Garantire la continuità nei passaggi tra i diversi contesti/setting assistenziali
- Rispondere alla complessità dei bisogni sanitari e sociali
- Favorire la comunicazione e la cooperazione tra ospedale e territorio
- Promuovere un efficace utilizzo della rete dei servizi territoriali

E'infatti fondamentale la continuità delle cure e dell'assistenza ospedale-territorio attraverso la costruzione di un percorso integrato che tenga conto del contesto socio-ambientale del paziente, in un'ottica di coerenza tra bisogni e sue attese.

IL gruppo di lavoro ha elaborato un regolamento ed una procedura per l'organizzazione dell'Agenzia di continuità ospedale territorio (ACOT), in corso di approvazione da parte della Direzione Aziendale.

Le attività dell'Agenzia sono rivolte a:

- Pazienti fragili o a rischio fragilità
- Pazienti non autosufficienti o a rischio di non autosufficienza, anziani o adulti
- Anziani soli o in stato di abbandono, senza familiari tenuti agli alimenti oppure presenti ma con gravi difficoltà personali (handicap, malattie invalidanti, anziani..)
- Pazienti con patologie in fase terminale
- Pazienti con patologie neurologiche progressive o cronico degenerative a forte impatto sul livello di autosufficienza
- Minori con patologie croniche e in particolari condizioni di disagio sociale
- Pazienti con gravi disabilità
- Pazienti con problematiche connesse alle dipendenze
- Soggetti stranieri e senza dimora

L'Agenzia è ubicata all'interno dei presidi ospedalieri presenti nella zona-distretto ed è dotata di personale dedicato, specificatamente formato.

Il percorso di presa in carico è così articolato:

1. raccolta delle informazioni all'ingresso in ospedale al fine di individuare gli utenti con bisogno complesso che necessitano di presa in carico con un percorso alla dimissione
2. utilizzo di schede per valutare le criticità ed i bisogni al fine della definizione di possibili soluzioni successive
3. individuazione e costruzione del percorso: analisi dei bisogni e valutazione da parte dell'equipe multiprofessionale; individuazione del percorso da attivare sanitario o socio-sanitario; condivisione con il reparto rispetto ai tempi e alle modalità della dimissione; condivisione degli obiettivi e del percorso con il paziente, i familiari, i medici di medicina generale, i caregivers
4. informazione all'utenza e alla sua famiglia sul sistema dei servizi territoriali sul percorso individuato e sui tempi di attivazione.
5. attivazione delle risorse territoriali individuate e congrue al percorso definito

In considerazione del fatto che uno dei momenti più critici è costituito dal passaggio del paziente dall'assistenza ospedaliera a quella territoriale e viceversa con il risultato che spesso, per carenza di informazioni, scarsa conoscenza dei servizi, incapacità o assenza di nucleo familiare, il paziente non usufruisce di appropriati interventi, i volontari del Servizio Civile potranno costituire una risorsa aggiuntiva dei servizi alla persona, andando a colmare quelle lacune informative ad oggi presenti.

La presenza dei Volontari del servizio Civile potrà contribuire a qualificare l'azione che la comunità locale svolge per i soggetti più deboli e promuovere lo sviluppo della stessa anche in termini di cittadinanza attiva, alimentando quei valori che dovrebbero connotare positivamente la convivenza civile e lo stato sociale.

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

## 7) *Obiettivi del progetto:*

### **OBIETTIVO GENERALE**

Il presente progetto ha come obiettivo quello di contribuire al miglioramento della qualità delle risposte offerte dai servizi socio-sanitari aziendali e alla tempestività nell'attivazione della rete per i cittadini in dimissione ospedaliera ma con necessità di continuità di cura a livello territoriale.

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

### **OBIETTIVI SPECIFICI del progetto**

Considerando che il target del progetto è caratterizzato da persone adulte/anziani con patologie croniche invalidanti, l'intervento sarà orientato prioritariamente sul piano sociale/relazionale mediante azioni che incidono

sulla qualità di vita degli stessi.

Gli obiettivi specifici del progetto sono:

- 1) agevolare l'accesso e l'accoglienza di cittadini in dimissione ospedaliera o segnalati dai servizi sociali che necessitano di un percorso di cura ad alta integrazione socio-sanitaria
- 2) supportare gli operatori Acot nella rilevazione dei bisogni assistenziali dei cittadini presi in carico
- 3) supportare l'attività di monitoraggio delle prestazioni Acot
- 4) promuovere e svolgere attività informative ai pazienti e loro care givers.

**OBIETTIVI SPECIFICI rivolti ai giovani del SCN**

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

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:*

Il seguente progetto si colloca nell'ambito di n° 8 Zone distretto sul numero complessivo di 12 zone, costituenti la Azienda USL Toscana Nord Ovest: Alta Val di Cecina, Apuane, Elba, Lunigiana, Piana di Lucca, Valdera, Valle del Serchio e Versilia.

Si prevede la presenza di n° 1 volontario di Servizio Civile per ogni ACOT organizzata nelle zone distretto individuate.

La sede del volontario sarà presso gli uffici dei servizi sociali dove opera l'OLP, individuato nel professionista assistente sociale referente per l'Acot.

Il volontario svolgerà il suo ruolo ed i suoi compiti, insieme allo stesso OLP e/ o agli altri professionisti previsti dall'organizzazione, presso l'Agenzia di continuità ospedale/territorio.

E' prevista la possibilità di spostamenti sui servizi territoriali ed ospedalieri insieme agli operatori, in base a specifiche esigenze rilevate e programmate dagli stessi.

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

OBIETTIVI	ATTIVITA'	INDICATORI
<b>Agevolare l'accesso e l'accoglienza di cittadini in dimissione ospedaliera o segnalati dai servizi sociali che necessitano di un percorso di cura ad alta integrazione socio-sanitaria</b>	Formazione generale	N° risposte tel./n° telefonate ricevute
	Formazione specifica	
	Accompagnamento ed inserimento nella sede di attuazione del progetto	
<b>supportare gli operatori Acot nella rilevazione dei bisogni assistenziali dei cittadini presi in carico</b>	Conoscenza dell'equipe Acot e suo affiancamento	N°contatti/n°contatti totali
	Attività di front-office; informazioni telefoniche e monitoraggio telefonico	
	Supporto agli operatori per ridurre i tempi di attesa e facilitare la comunicazione con i cittadini.	
<b>supportare l'attività di monitoraggio delle</b>	Accoglienza dei cittadini con la supervisione degli operatori	N°rilevazioni effettuate dal volontario/N° totale bisogni
	Realizzazione delle attività quotidiane in base ai compiti affidati	
<b>supportare gli operatori Acot nella rilevazione dei bisogni assistenziali dei cittadini presi in carico</b>	Partecipazione alle riunioni di programmazione delle attività dell'equipe ACOT	N°riunioni/n°riunioni totale
	Tenuta della documentazione e della reportistica predisposta dal servizio	
<b>supportare l'attività di monitoraggio delle</b>	Tenuta della documentazione;	N° rilevazioni effettuate dal volontario/N° totale bisogni
	collaborazione nella rilevazione e	

<b>prestazioni Acot</b>	gestione dei dati anche dal punto di vista informatico	rilevati
<b>promuovere e svolgere attività informative ai pazienti e loro care givers</b>	Fornire le informazioni necessarie per rivolgersi agli sportelli di accesso ai servizi sociali comunali in caso di bisogno semplice di natura sociale rilevato dall'ACOT anche attraverso la distribuzione di materiale informativo	N°informative distribuite
<b>promuovere e svolgere attività informative ai pazienti e loro care givers</b>	Indirizzare i cittadini, sulla base della richiesta, alle appropriate sedi dei servizi sanitari distrettuali della Azienda Usl (ADI, servizio infermieristico, servizio ausili.) anche attraverso la distribuzione di materiale informativo	n°brochure consegnate/n°utenti accolti
<b>promuovere e svolgere attività informative ai pazienti e loro care givers nelle dimissioni complesse</b>	Partecipazione alla stesura dei progetti individualizzati da parte dell'equipe ACOT. Fornire le informazioni necessarie al fine dell'erogazione dei servizi socio-sanitari in attuazione del Piano di Assistenza Personalizzato redatto dall'ACOT	N° partecipazione all'equipe/ n° totale incontri d'equipe

**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**

L'Agenzia di continuità ospedale territorio (ACOT) opera attraverso il lavoro di un'equipe multiprofessionale costituita da: Medico di comunità, infermiere, assistente sociale e fisioterapista. Si avvale altresì della consulenza di altri specialisti quali il geriatra ed il fisiatra. Quest'ultimo interviene nel momento in cui dalla valutazione sul caso complesso emerge la necessità di inserimento del paziente in un specifico setting riabilitativo.

Attualmente, in attesa della riorganizzazione definitiva del servizio Acot, ogni zona distretto/SDS espleta le attività specifiche in tema di continuità assistenziale ospedale-territorio con personale ed organizzazione, che può variare da un territorio all'altro in base alle specificità del contesto e delle risorse. E però sempre garantita la presenza di un'equipe, se pur minima, in alcuni territori che lavora in modo multidisciplinare.

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest mette quindi a disposizione, per le attività previste dal progetto, le seguenti professionalità:

Zona distretto	Tipo di risorsa	Tempo di impegno
ACOT Piana di Lucca	1 Medico	Tempo parziale (10% dell'orario di servizio)
	1 Infermiere	Tempo parziale (20% dell'orario di servizio)
	1 Amministrativo	Tempo parziale (50% dell'orario di servizio)
ACOT Valle del Serchio	1 Medico	Tempo parziale (10% dell'orario di servizio)
	2 Infermieri	Tempo parziale (40% dell'orario di servizio)
	1 Fisioterapista	Tempo parziale (10% dell'orario di servizio)
	1 Assistente sociale	Tempo parziale (20% dell'orario di servizio)
ACOT Versilia	1 Medico	Tempo parziale (10% dell'orario di servizio)
	1 Infermiere	Tempo parziale (30% dell'orario di lavoro)
	1 Fisiatra	Tempo parziale (10% dell'orario di lavoro)
	1 Medico	Tempo parziale (10% dell'orario di servizio) Tempo parziale (30% dell'orario di lavoro)

ACOT Valdera	2 Infermiere 2 Fisioterapista	Tempo parziale (10% dell'orario di servizio)
ACOT Alta Val di Cecina	2 Medico 2 Infermieri 3 Fisiatri 1 Assistente sociale 3 Fisioterapista	Tempo parziale( 10% dell'orario di lavoro) Tempo parziale (20% dell'orario di servizio) Tempo parziale( 5% dell'orario di lavoro) Tempo parziale ( 30% dell'orario di lavoro) Tempo parziale( 10% dell'orario di lavoro)
ACOT Elba	1 Medico 1 Infermiere 1 fisioterapista	Tempo parziale (10% dell'orario di lavoro) Tempo parziale (30% dell'orario di lavoro) Tempo parziale(5% dell'orario di lavoro)
ACOT Lunigiana	1 Medico 1 Infermiere 1 Amministrativo 1 Fisioterapista	Tempo parziale (10% dell'orario di lavoro) Tempo parziale (30% dell'orario di lavoro) Tempo parziale( 40% dell'orario di lavoro) Tempo parziale( 10% dell'orario di lavoro)
ACOT Apuane	2 Medici 2 Infermieri	Tempo parziale (20% dell'orario di lavoro complessivamente) Tempo parziale(30% dell'orario di lavoro complessivamente)

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

Il volontario in SCN andrà a svolgere, all'interno del progetto, le seguenti attività:

- Attività di front-office, informazioni telefoniche e monitoraggio telefonico
- Accoglienza dei cittadini con la supervisione degli operatori
- Supporto all'equipe nell'attività quotidiana attraverso la comunicazione ai cittadini delle informazioni fondamentali per l'accesso agli sportelli informativi dei servizi sociali territoriali e dei servizi sanitari e socio-sanitari presenti nella zona distretto
- Tenuta della documentazione e della reportistica predisposta
- Collaborazione e supporto nella rilevazione e gestione dei dati anche dal punto di vista informatico
- Partecipazione alla stesura dei progetti individualizzati da parte dell'equipe ACOT
- Partecipazione alle riunioni di programmazione e di verifica delle attività del servizio
- Redazione di un diario dove il volontario annoterà i punti di forza e di debolezza della propria esperienza da socializzare con l'Olp di riferimento.

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

8

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

0

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

8

12) *Numero posti con solo vitto:*

0

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

30

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

5

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

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

E' altresì obbligo del volontario:

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

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



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

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	Cittadella della Salute Campo di Marte	Lucca	Via dell'Ospedale 2	136529	1	Orsi Fabiana	25/3/73	RSOFBN73C65E715E			
2	Centro Direzionale	Carrara	Via Don Minzoni 3	136468	1	Stefania Piccini	27/12/67	PCCSFN67T67E542J			
3	Casa della salute Tabarracci di Viareggio	Viareggio	Via Antonio Fratti 530	136456	1	Paola Dati	4/5/59	DTAPLA59E44B455O			
4	Presidio Ospedaliero di Volterra - Assistenza Sociale territoriale	Volterra	Borgo S. Lazzerò,5	92480	1	Monica Maria Matteoli	8/9/61	MTTMCM61P48E715B			
5	Zona distretto Valdera - Assistenza sociale territoriale	Pontedera	Via Fantozzi 14	92376	1	Marinella Cataldi	25/4/55	CTLMNL55D65A080V			
6	Ospedale di Castelnuovo Garfagnana	Castelnuovo Garfagnana	Via dell'Ospedale 3	136449	1	Sabrina Grisanti	6/2/70	GRSSRN70B46C236O			
7	Ospedale civico/Distretto	Fivizzano	Salita S.Francesco 1	136481	1	Renata Leonardi	25/5/61	LNRRNT61E65D629K			
8	Presidio Ospedaliero Portoferraio	Portoferraio	Largo Torchiana,1	136507	1	Franca Peria	18/8/58	PREFNC58M58G912W			

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^ 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.

**Costituiranno titolo di preferenza:**  
 Iscrizione al corso di Laurea triennale in Scienze del Servizio Sociale e/o altro corso di studi universitario attinente alle attività previste dal progetto.  
 Esperienze lavorative attinenti al progetto  
 Qualifiche professionali attinenti al progetto

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

Le risorse che l'Azienda impiegherà per la realizzazione del progetto sono equivalenti ad un valore di **5.170,20€**, e nello specifico sono state così definite:

SELEZIONE DEI CANDIDATI AL PROGETTO  
**ACQUISTO TEST PSICOATTITUDINALI**

Tipologia	Costo unitario	N° previsto indicativo	Totale
Schede valutazione FBO	Euro 4,68	20 domande	Euro 93,60
Fogli di conteggio	Euro 2,28	20 domande	Euro 45,60
selezionatori	Euro/ora 25	3 per 5 ore	Euro 375
			<b>Euro 514,20</b>

#### FORMAZIONE GENERALE DEI VOLONTARI

Formazione specifica			
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):

##### **Cooperativa sociale Idealcoop -Pomarine- Pisa (P.I. 00966230500)**

La Cooperativa si impegna a promuovere e diffondere il progetto nel territorio attraverso l'informazione ai giovani della zona di loro competenza e ad offrire momenti formativi organizzati e realizzati dalla cooperativa per i suoi operatori.

#### 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 Usl Toscana Nord Ovest.

##### **In particolare le dotazioni tecniche previsto prevedono che siano messe a disposizione:**

- Telefoni/ fax uso comune
- Postazioni PC complete di lettore smart card e accesso internet esclusivo/comune
- Locali comune

- Scrivane esclusivo
- Fotocopiatrici, stampanti comune
- Cancelleria esclusivo
- Videocamera proiettoore comune
- Auto aziendali comune

Per le attività relative alla progettazione e sviluppo delle comunicazioni mass 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 proprio 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 crediti ECM maturati.

Al termine del servizio civile i volontari avranno acquisito la capacità di relazionarsi in ambiente multi professionale, acquisendo una maggior sicurezza rispetto al contributo originale che ciascuno può apportare nel lavoro di gruppo. In particolare il volontario avrà avuto modo di prendere pratica con tecniche di animazione, e formazione dei ragazzi adolescenti, utilizzando il metodo delle *life skills*.

I Volontari hanno, inoltre, l'opportunità di partecipare a corsi e congressi che prevedano il rilascio di attestazione.

organizzati dall'Azienda Usi Toscana Nord Ovest per gli argomenti di interesse.

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

*Le competenze che i volontari andranno ad acquisire e sviluppare sono:*

**Competenze di base**

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

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

**Competenze trasversali**

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

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

**Competenze tecnico – professionali**

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

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

*capacità di gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità*

## Formazione generale dei volontari

### 29) Sede di realizzazione:

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

### 30) Modalità di attuazione:

La formazione generale è effettuata in proprio, presso l'Ente e svolta dai formatori dell'Ente individuati e accreditati nell'anno 2017, presenti sul sistema Helios.

Per la formazione di cui al punto 4 e punto 5 del box 33 l'Ente si avvale di professionisti dipendenti appartenenti ai settori coinvolti. Nel registro della formazione generale saranno presenti i curriculum vitae redatti in forma di autocertificazione dove si attesta il possesso delle conoscenze necessarie.

La Formazione generale sarà erogata e certificata nel sistema Helios, per l'intero monte ore, in una unica trance, entro il 180° giorno dall'avvio del progetto.

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

### 32) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

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

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

### 33) Contenuti della formazione:

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

- 1 "Valori e identità del SCN"**
  - 1.1** L'identità del gruppo in formazione e patto formativo
  - 1.2** Dall'obiezione di coscienza al SCN
  - 1.3** Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e nonviolenta
- 2 "La cittadinanza attiva"**
  - 2.1** La formazione civica
  - 2.2** Le forme di cittadinanza
  - 2.3** La protezione civile
  - 2.4** La rappresentanza dei volontari nel servizio civile
- 3 "Il giovane volontario nel sistema del servizio civile"**
  - 3.1** Presentazione dell'Ente Azienda USL Toscana Nord Ovest
  - 3.2** Il lavoro per progetti
  - 3.3** L'organizzazione del servizio civile e le sue figure
  - 3.4** Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale
  - 3.5** Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti
- 4 "Formazione generale per lavoratori in attuazione del Dlg. 81/2008 e accordo Stato-Regioni del 21.12.2011"**
  - 4.1** Formazione generale FAD su piattaforma della Regione Toscana (4 ore)
  - 4.2** Formazione specifica in aula effettuata da operatori dell'Ente dei Servizi di Prevenzione e Protezione (12 ore)

## 5 "Formazione sulla riservatezza e trattamento dei dati"

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

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

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

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

### 34) Durata:

42 ore

## Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

### 35) Sede di realizzazione:

Cittadella della Salute Campo di Marte	Lucca	Via dell'Ospedale 2
Centro direzionale	Carrara	Via Don Minzoni 3
Casa della salute Tabarracci	Viareggio	Via Antonio Fratti 530
Presidio Ospedaliero Assistenza Sociale territoriale	Volterra	Borgo S. Lazzero,5
Zona distretto-Assistenza sociale territoriale	Pontedera	Via Fantozzi 14
Ospedale	Castelnuovo Garfagnana	Via dell'Ospedale 3
Ospedale civico/distretto	Fivizzano	Salita S. Francesco 1
Presidio Ospedaliero	Portoferraio	Largo Torchiana,1

### 36) Modalità di attuazione:

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

Orsi Fabiana	Nt. 25/3/73 a Lucca res.Via Sottomonte 316B-Capannori	RSOFBN73C65E715E
Stefania Piccini	Nt.27/12/67 a Lerici res. Via Bassagrande 15F Carrara	PCCSFN67T67E542J
Paola Dati	Nt.4/5/59 nt.Camaiore res. Via Antichi 40-Camaiore	DTAPLA59E44B455O
Monica Matteoli	Nt.8/9/61 a Lucca res.Via Podere Cannetello 56- Lajatico	MTTMCM61P48E715B
Marinella Cataldi	Nt.25/4/55 ad Agnone(IS) res.Via Montanara 31 Pontedera	CTLMNL55D65A080V
Sabrina Grisanti	Nt.6/2/70 a Castelnuovo Garfagnana res.Via della Stazione 12E S.Romano in Garfagnana	GRSSRN70B46C236O
Renata Leonardi	Nt.25/5/61 a Fivizzano ed ivi residente in Via S.Martino Mezzana 43	LNRRNT61E65D629K
Franca Peria	Nt.18/8/58 a Portoferraio ed ivi residente in Via dell'Amore 47	PREFNC58M58G912W



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

Trattasi di operatori sociali qualificati, con buone capacità relazionali, comunicative e con esperienza professionale pluriennale nell'ambito sociale e socio-sanitario.  
In coerenza con i contenuti della formazione specifica, si indicano di seguito le competenze dei singoli formatori ritenute adeguate al progetto:

**Orsi Fabiana** diploma di assistente sociale, assistente sociale nell'area PUA/COAD,UVM e dimissioni ospedaliere

**Piccini Stefania** Laurea in Servizio Sociale- assistente sociale nel progetto dimissioni difficili ed Acot

**Dati Paola** Diploma di assistente sociale, Master di 1° livello "Management e coordinamento"; esperienze come tutor aziendale e supervisore di tirocini degli studenti universitari. Referente stabile equipe Acot, Unità di Valutazione Multidisciplinare (non autosufficienza) ed Unità di Valutazione Multidisciplinare disabilità

**Matteoli Monica** Laurea specialista in Servizio Sociale- responsabile UVM, animatore di formazione e referente Acot

**Cataldi Marinella** diploma di Assistente Sociale, coordinatore UVM, esperienza nella presa in carico di situazioni complesse nel processo di continuità assistenziale, animatore di formazione

**Grisanti Sabrina** Laurea in Servizio Sociale- coordinamento continuità assistenziale e percorsi socio-sanitari sulla non autosufficienza, esperienza nel Pua ed UVM

**Leonardi Renata** Laurea specialistica in Servizio Sociale- Master di 1° livello "Management e coordinamento per le professioni di servizio Sociale. Ruolo della governante, della cittadinanza e della ricerca sociale" Università di Pisa anno 2014

**Peria Franca** Laurea in Scienze sociali- referente gruppo di coordinamento zonale UFSMA, referente inserimenti socio-lavorativi UFSMA, componente stabile Acot

### 39) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La formazione privilegerà tecniche interattive, ma anche lezioni frontali, lavoro in equipe, visite guidate nei servizi ospedalieri e territoriali dell'Azienda Sanitaria. Saranno inoltre utilizzate la rielaborazione delle esperienze e le simulate su alcune situazioni problematiche che si potranno presentare durante lo svolgimento del progetto

### 40) Contenuti della formazione:

- 1) Conoscenza e percorsi sulla sicurezza della struttura
- 2) La rete dei servizi territoriali ed ospedalieri e relative competenze all'interno della zona distretto
- 3) Conoscenze teoriche relative alla normativa socio-sanitaria regionale.
- 4) Gestione ed organizzazione dei servizi alla persona
- 5) Non autosufficienza e disabilità: significato ed incidenza nella vita della persona e conseguente progettazione
- 6) Non autosufficienza e disabilità: normativa di riferimento e percorsi specifici
- 7) ACOT: sua costituzione, delibera regionale, procedura e regolamento aziendali
- 8) ACOT: metodologia, modalità di intervento e strumenti operativi dell'equipe
- 9) Metodologia e modalità d'intervento del servizio sociale
- 10) Acquisizione di competenze sul tema "la relazione di aiuto in ambito non professionale"
- 11) 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
- 12) Il progetto personalizzato
- 13) Il lavoro sul caso complesso

### 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