

ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda USL Toscana Nord Ovest

CODICE REGIONALE: RT1C00621

1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	SENZA INCIAMPI: una guida nel percorso protesi e ausili
1.2 Settore:	tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale.
1.3 Coordinatore:	CHELLI PAOLA (30/12/1969)
1.4 Num. Volontari:	10
1.5 Ore Settimanali:	30
1.6 Giorni servizio sett.:	5
1.7 Formazione generale (ore):	42
1.8 Formazione specifica (ore):	42
1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva:	SI
1.10 Impegno a far partecipare i giovani a due manifestazioni:	SI

2. Caratteristiche Progetto

2.1 Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:

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).

AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST

Popolazione, caratteristiche del territorio e aspetti socio economici:

CONTESTO TERRITORIALE

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 pari al 34% della popolazione Toscana e la seconda anche per abitativa; 193 abitanti per km².

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

L'attuale assetto aziendale è il risultato della confluenza di 5 Aziende Sanitarie: Azienda Asl 1 (sede legale Carrara), Azienda Asl 2 (Sede legale Lucca), Azienda Asl 5 (Sede legale Pisa), Azienda Asl 12 (sede legale Viareggio), Azienda Asl 6 (sede legale Livorno) che a partire dal primo gennaio 2016 si sono costituite nella Azienda UsL Toscana Nordovest. Al fine di assicurare una copertura di servizi a tutti i residenti, l'articolazione delle attività sanitarie territoriali e socio sanitarie è organizzata per Zone. Le Zone dell'Azienda Toscana Nord Ovest sono 12.

La distribuzione della popolazione è molto eterogenea sul territorio. La ex Asl 6 e la ex Asl 5 rappresentano le zone più popolate con il 27,2% e il 26,8% della popolazione complessiva. L'intera provincia Lucchese (rappresentata dalla ex Asl 2: 17,6% ed ex Asl 12: 13%) raggiunge ben il 30,6% della popolazione complessiva. La ex Asl meno popolosa resta quindi la ex Asl 1 con il 15,4% della popolazione.

Sostanziali differenze si riscontrano anche nella struttura della popolazione.

Dalla fonte Istat si rileva che gli over 65 negli ultimi 10 anni in Italia sono passati dal 19,7% al 22%. In Toscana, il fenomeno ha valenza più ampia (24,9%). Nella Azienda UsL Toscana Nordovest la popolazione Anziana supera quella Regionale con un indice di vecchiaia del 25,33%. Le ex Asl con una percentuale più alta di anziani sono la ex asl 6 e la ex asl 1 con rispettivamente il 26,35% e il 26,07% di ultra 65enni. Tra le 12 zone le più anziane sono la Lunigiana e l'Alta Val di Cecina rispettivamente con il 29,95% ed il 30,12% di ultra 65enni.

Della popolazione anziana ultra 65enne residente in Toscana il 57% è rappresentato da donne. In Toscana le famiglie composte da anziani con almeno un ultra 85enne sono il 3,7% contro una media Nazionale del 3%.

Secondo le più recenti stime Istat, le persone con limitazioni funzionali presenti in Toscana sono circa 203.000: di questi l'84% è in età over 65.

Poiché le migliori condizioni di salute si riflettono nella speranza di vita media di una persona al compimento del 65° anno di età, si rileva che rispetto alle medie nazionali gli anziani toscani hanno una speranza di vita superiore alla media italiana (ISTAT 2016): 22,8 anni per le donne (22,4 in Italia) e 19,5 anni per gli uomini (19,1). In Italia inoltre gli anziani toscani hanno meno limitazioni funzionali nelle attività di base della vita quotidiana (12% vs 14%) e meno malattie di lunga durata (50% vs 54%). Il divario aumenta considerando le situazioni di polipatologia, ad esempio gli anziani che dichiarano di soffrire di 3 o più malattie croniche sono il 24% in Toscana e il 30% in Italia. Dai dati Istat inoltre risulta che in Toscana, rispetto alle medie nazionali, per gli anziani non autosufficienti si predilige l'assistenza al domicilio, piuttosto che il ricovero in RSA. Questo fa sì che sia la famiglia a farsi carico della disabilità dell'anziano.

L'Assistenza Protetica è un momento fondamentale del percorso riabilitativo e di integrazione socio-sanitaria del soggetto con disabilità ed è finalizzata non solo a recuperare e/o mantenere le abilità residue individuali ma anche a sviluppare il più possibile l'autonomia del soggetto nei vari contesti della sua vita: familiare, professionale, scolastica, ludica e sportiva. L'ausilio, pertanto, deve essere considerato "lo strumento" che permette il giusto equilibrio tra le aspirazioni del singolo e le possibilità di realizzarle: è strumento di autonomia personale. Esistono quattro tipologie di ausili:

- 1) gli Ausili assistenziali,
- 2) gli Ausili riabilitativi riciclabili "acquistabili da gara",
- 3) gli Ausili riabilitativi "personali"

Come previsto dal DM 332/1999, il processo di erogazione dell'assistenza protesica si articola in diverse fasi (proposta, prescrizione, autorizzazione, fornitura, collaudo e follow-up) e riguarda diverse tipologie di presidi.

Le prescrizioni di ausili vengono in genere effettuate sia in ambito ospedaliero che territoriale, presso gli

ambulatori specialistici, possono essere domiciliari e effettuate nelle case di riposo. Le rimanenti prescrizioni sono effettuate da fisiatristi e ortopedici negli ambulatori distrettuali. L'organizzazione del servizio Protesi ed ausili risente ancora della precedente strutturazione dell'azienda che si articolava in Asl provinciali.

Ogni ex Azienda aveva una propria organizzazione, ma in linea di massima tutte prevedono l'esistenza di un ufficio protesi centralizzato dotato di uno sportello di front office dove il cittadino può recarsi per dare avvio alla pratica autorizzativa. Gli operatori che attualmente lavorano nel settore nell'azienda Asl Toscana nordovest sono circa 45 così distribuiti: 15 nella ex Asl1, 10 nella ex Asl2, 10 nella ex Asl 5, 15 nell'ex Asl6 e 10 nella ex Asl 12.

Le pratiche autorizzative che sono state trattate nel 2017 sono complessivamente circa 60.000 così distribuite: 9.000 circa nella ex Asl1, 8000 circa nella ex Asl2, circa 8000 nella ex Asl 12, 15000 circa nella ex Asl5, 20.000 circa nella ex Asl6 per un ammontare economico complessivo di circa 12 milioni di euro.

Il numero di richieste di chiarimenti telefonici ha raggiunto nel 2017 circa 10.000 chiamate

Per la fornitura di ausili standard l'Azienda si avvale di un magazzino gestito da una Ditta esterna. Tale magazzino si occupa del ritiro di ausili non più utilizzati dall'utente e del loro eventuale riciclaggio.

Nel rispetto del principio che ha portato alla nuova organizzazione aziendale, e cioè quello di organizzarsi in base al principio della massima efficienza e dell'ottimizzazione delle risorse, è stato pensato un nuovo modello organizzativo.

La nuova organizzazione, sposta sugli uffici di front office l'avvio del processo autorizzativo.

Questo modello favorisce l'accesso del cittadino al percorso, poiché l'utente senza spostarsi sul territorio può accedere al punto di front office presente nel presidio Distrettuale di riferimento che normalmente è più vicino al cittadino e consegnare la prescrizione medica. Questa soluzione logistica permette di superare anche le difficoltà legate ad un territorio che in certi casi risulta disagiato (Lunigiana, Bassa Val di Cecina, Garfagnana ecc). Certamente questa modalità organizzativa necessita di un maggiore supporto informativo e nuove soluzioni organizzative ed informatiche per una più efficiente presa in carico.

Per questo motivo il nuovo modello organizzativo prevede la creazione di un numero verde aziendale al quale il cittadino può rivolgersi per avere informazioni su come accedere al percorso e sulla situazione della propria pratica una volta avviato l'iter autorizzativo. In previsione di un numero elevato di richieste telefoniche e nell'ottica di fornire all'utente un servizio qualificato riteniamo estremamente importante la presenza di volontari a supporto dell'accoglienza telefonica con il fine di dare chiarimenti, informazioni, verificare l'appropriatezza delle richieste e farsi garanti della presa in carico della problematica espressa.

2.2 Obiettivi del progetto:

Il progetto SENZA INCIAMPI: una guida nel percorso protesi e ausili con la presenza e la collaborazione dei volontari del servizio civile intende dare un supporto importante al cittadino al fine di facilitare il percorso di accesso all'assistenza protesica attraverso momenti di informazione, di risposta alle esigenze informative del cittadino e di presa in carico delle problematiche eventuali durante il percorso. Per facilitare il contratto tra gli utenti e l'azienda il supporto viene fornito sia agli sportelli che mediante la presa in carico delle richieste telefoniche (numero verde dedicato), viene garantito l'accesso anche mediante e-mail o per via telefonica.

Gli uffici rimangono a disposizione dell'utenza dal lunedì al venerdì escluso i festivi.

La presenza dei volontari pertanto prevederà un orario complessivo settimanale di 30 ore su 5 giorni.

L'utenza che richiede tale tipo di assistenza è un'utenza fragile, con disabilità e quasi sempre anziana. E' necessaria pertanto un'accoglienza attenta ed efficace che grazie ad informazioni semplici e dirette permetta al cittadino di potersi orientare verso il percorso giusto.

Le recenti modifiche alle procedure esistenti a seguito della recente normativa nazionale (DPCM 12 gennaio 2017 "Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza, di cui all'articolo 1, comma 7, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502" pubblicato sulla GU n.65 del 18 marzo 2017.) hanno reso ancor più prezioso tale supporto.

Obiettivo del progetto è quindi il potenziamento delle informazioni che l'utenza può cogliere permettendo così un più efficace accesso al servizio attraverso le attività di accoglienza anche dei volontari: questo creerà una interazione innovativa e vincente tra cittadino e struttura sanitaria.

OBIETTIVI VERSO I VOLONTARI:

-Incrementare nel volontario la consapevolezza del proprio ruolo sociale e l'importanza di una partecipazione attiva nel territorio in cui vive e nella società.

-Promuovere il rispetto dell'altro attraverso esperienze di conoscenza, condivisione e solidarietà nei confronti di persone in situazioni di fragilità che accedono ai servizi territoriali.

-Sviluppare la capacità di ascolto e di osservazione e la collaborazione con altre figure professionali

-Aumentare nel volontario, attraverso l'affiancamento delle figure professionali, le proprie competenze di interpretazione dei vari ambiti in cui opera e della successiva partecipazione all'organizzazione dei piani di intervento.

-Sviluppare le capacità di comunicazione interpersonale efficace, la capacità di valutarne i feedback e gestirne le diverse modalità.

-Stimolare la partecipazione creativa alla definizione di strumenti di programmazione, pianificazione, progettazione e realizzazione di singole attività.

-Incrementare nel volontario la consapevolezza e conoscenza dei meccanismi di gestione e coordinamento dei sistemi organizzativi complessi, quali possono essere quelli delle aziende sanitarie.

2.3 Numero dei dipendenti o volontari dell' ente necessari per l' espletamento delle attività previste nel progetto (non considerare i giovani del servizio civile):

45

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

Gli operatori che saranno a stretto contatto con i volontari del servizio civile sono figure già presenti nel percorso: fisioterapisti, fisioterapisti, amministrativi, logopedisti, psicologi, neuropsichiatri infantili, podologi, assistenti sociali, tecnici informatici. Saranno coinvolti anche i dirigenti come riferimento per l'organizzazione di tutte le attività, la supervisione dell'attività e la formazione di alcuni aspetti specifici.

Gli operatori coinvolti nel progetto sono operatori la cui professionalità è maturata da una attività costante nel settore e dalla conoscenza attenta delle norme vigenti nella materia. Gli operatori che attualmente lavorano nel settore Protesico nell'azienda asl Toscana nordovest sono, ad oggi, 45.

I volontari sono, inoltre, a contatto costante con gli operatori del servizio civile di riferimento: OP, Coordinatore Progetto, Responsabile Progetto e Responsabile Servizio Civile.

2.4 Ruolo e attività previste per i giovani in servizio civile nell' ambito del progetto:

IL RUOLO E LE ATTIVITA' DEL VOLONTARIO:

Il ruolo del volontario è strategico nel dare più forza agli interventi di riorganizzazione dei servizi in particolare quelli rivolti a categorie fragili e complesse, come gli anziani e i disabili che si rivolgono ai servizi della USL.

Ciascun volontario è inserito in una delle sedi accreditate della Asl in cui si svolge il servizio, con il fine di valorizzare e sviluppare le sue competenze e utilizzarle a favore degli utenti affiancando il personale di riferimento.

Sarà molto significativa per il volontario la possibilità di verificare l'efficacia del nuovo sistema di presa in carico ed accoglienza del cittadino fragile utilizzando una specifiche attività di comunicazione/informazione agli utenti. Il volontario sarà chiamato anche a fornire indicazioni per il miglioramento del processo di accoglienza.

I volontari presenti nelle sedi di attuazione individuate dovranno prendere in esame le richieste degli utenti con il fine di dare risposte efficaci con il fine di orientare l'utente durante il percorso protesi al quale è avviato.

Le attività principali nelle quali il volontario è coinvolto sono: fornire informazioni relative all'orientamento nel percorso, fornire risposte alle esigenze informative del cittadino e supportare l'operatore nella presa in carico delle problematiche riscontrate dall'utente durante il percorso. Tale supporto viene fornito agli sportelli mediante la presa in carico delle richieste, telefonicamente attraverso il numero verde e nella gestione delle e-mail che pervengono agli uffici protesi. Tale attività potrà essere svolta dal volontario interagendo e con il supporto delle figure sanitarie ed amministrative coinvolte nel percorso.

FASI DI ATTUAZIONE

Al fine di un miglior espletamento delle attività sopra descritte riteniamo utile individuare ed indicare una tempistica di realizzazione relativamente ai volontari in servizio:

I Fase:In questa fase di accoglienza i volontari conosceranno il Responsabile di Progetto, l'OP, i formatori, la struttura, le procedure e gli adempimenti per il corretto svolgimento del Servizio.

Acquisiranno una **FORMAZIONE GENERALE** inerente la storia, le leggi e le norme che regolano il Servizio Civile, i cui contenuti sono dettagliati al punto 5.4.

II Fase:Questa sarà la fase prevalente del Servizio Civile, si svolge nei primi 90 giorni dall'avvio del servizio, prevede la **FORMAZIONE SPECIFICA** e introduce il volontario nel contesto dei servizi, fornendogli conoscenze e strumenti che gli serviranno per svolgere la sua attività di volontario anche in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e in particolare nella struttura dove svolge il servizio. È anche la fase che prevede l'affiancamento del volontario all'OP ed agli operatori per l'espletamento delle attività previste dal progetto.

I contenuti di questa fase saranno dettagliati al punto 6.4.

III Fase: Gli step periodici di monitoraggio/verifica saranno essenziali per valutare l'andamento del Servizio in tutte le sue componenti: operatività, relazioni interpersonali con operatori ed utenti, andamento della formazione, etc. Il primo step è previsto dopo 6 mesi per una verifica generale dell'andamento del progetto e infine uno conclusivo dopo 12 mesi.

Gli STRUMENTI DI RILEVAZIONE: per effettuare ciò sono rappresentati dal "questionario valutazione/monitoraggio dei volontari" e dalla Cartellina del volontario. È prevista una elaborazione finale di

rassegna delle attività realizzate e delle buone prassi emerse.

2.5 Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

DOVERI DEL VOLONTARIO

- Partecipazione al percorso formativo generale e specifico in aula, in struttura 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 svolto, di norma, dal lunedì al venerdì e definito in base alle attività in programma, potrà essere diverso dal normale orario di ufficio; è possibile che il volontario debba svolgere, occasionalmente, la propria attività anche in orario 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 2.2.
- 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.

3. Caratteristiche Organizzative

3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
Centro Direzionale	Carrara	VIA DON MINZONI 3	2
Centro Amministrativo Organizzativo Valdera	Pontedera	VIA ALVARO FANTOZZI 14	2
Ospedale Versilia	Camaiore	VIA AURELIA 335	2
Presidio Ospedaliero Livorno	Livorno	VIALE VITTORIO ALFIERI 36	2
Uffici amministrativi Ospedale Campo di Marte	Lucca	VIA DELL'OSPEDALE	2

3.2 Operatori

Responsabile Progetto

COGNOME: SCARSELLI NOME: MARIA GABRIELLA

DATA DI NASCITA: 13/07/1961 CF: SCRMGB61L53H875Y

EMAIL: _____ TELEFONO: 3285419443

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

Operatori Progetto

COGNOME: PASSEROTTI NOME: ROBERTA
DATA DI NASCITA: 08/08/1967 CF: PSSRRT67M48G843U
EMAIL: _____ TELEFONO: 0587098632

SEDE: Centro Amministrativo Organizzativo Valdera

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: FIORI NOME: ALESSANDRO
DATA DI NASCITA: 31/10/1985 CF: FRILSN85R31D629F
EMAIL: _____ TELEFONO: 3284791935

SEDE: Centro Direzionale

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: DAL TORRIONE NOME: NICOLA
DATA DI NASCITA: 07/06/1972 CF: DLTNCL72H07G628A
EMAIL: _____ TELEFONO: 4390953265

SEDE: Ospedale Versilia

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: <u>FALCINELLI</u>	NOME: <u>MOIRA</u>
DATA DI NASCITA: <u>10/04/1963</u>	CF: <u>FLCMRO63D50E625Y</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>3408899699</u>
SEDE: <u>Presidio Ospedaliero Livorno</u>	
CORSO FORMAZIONE:	
Impegno a frequentare entro l' anno:	SI

COGNOME: <u>CARRERA</u>	NOME: <u>VIVALDO</u>
DATA DI NASCITA: <u>12/06/1959</u>	CF: <u>CRRVLD59H12C303P</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>346 1207061</u>
SEDE: <u>Uffici amministrativi Ospedale Campo di Marte</u>	
CORSO FORMAZIONE:	
Impegno a frequentare entro l' anno:	SI

3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

Attività cartacea:

Il Servizio Civile Regionale ed i progetti attivi trovano sul sito Aziendale (link Servizio Civile) 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.

Spot radiotelevisivi:

Sempre sul sito aziendale, nella sezione posta in primo piano del sito, 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.

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 10000 indirizzi).

Incontri sul territorio:

SI

Altra attività:

L'Azienda promuove il servizio civile ed i progetti attività realizzando pieghevoli e volantini informativi sul Servizio Civile distribuiti nei presidi territoriali, oltre che nei Punti Informativi aziendali e nei Centri Direzionali dell'Azienda e nei presidi ospedalieri di Pontedera e Volterra.

Il materiale informativo sul Servizio Civile è inoltre distribuito dagli URP dell'Azienda che si trovano in ogni zona.

Il materiale è distribuito inoltre nella rete di servizi per i giovani, e raggiunge, centri aggregativi, scuole superiori, le tre università pisane (Statale, Normale e SSSUP) dove viene distribuito sia presso uffici istituzionali che presso le strutture didattiche e Sportelli

Informa Giovani.

Infine il materiale e le finalità del progetto sono presentati alla stampa locale a mezzo di comunicati e/o di conferenza stampa a cura dell'Ufficio Stampa dell'Azienda, solitamente in coincidenza con l'avvio dei progetti e l'apertura dei bandi di selezione.

SI

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 sovrainpressione) che vengono utilizzate nel corso dei telegiornali locali soprattutto nel periodo di avvio dei progetti.

Totale ore dedicate prima dell'avvio del progetto 50

SI

La promozione del servizio civile e dei progetti nelle scuole avviene in occasione dei momenti di educazione alla salute realizzata dall'analoga unità operativa aziendale in tutte le scuole della provincia ed è supportata dai formatori generali dell'azienda. Questa si sostanzia in incontri organizzati con le classi, in percorsi educativi realizzati con stakeholders provenienti da più istituti di uno stesso territorio, assemblee d'istituto.

Inoltre l'Azienda nel corso dell'anno assicura 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 iniziative specifiche realizzate con partnership private.

SI

L'utilizzo di social network nella pubblica amministrazione sta diventando un elemento strategico di comunicazione, l'Azienda USL e' presente sulle piattaforme social più comunemente utilizzate incoraggia i volontari del servizio civile a condividere le proprie esperienze positive di servizio fornendo indicazioni per la condivisione di immagini, riflessioni o video da condividere sui social network con hashtag #serviziocivileuslpisa che, nel rispetto della privacy, consentano di favorire la conoscenza del servizio civile come esperienza di crescita umana e professionale.

Totale ore dedicate durante il Servizio Civile 50

Totale complessivo ore di promozione e sensibilizzazione 100

3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

Descrizione Piano:

E' primario l'obiettivo di evidenziare l'esperienza di servizio come esperienza di apprendimento e opportunità di 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, dal Responsabile Progetto e dal Coordinatore 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, dal Responsabile Servizio Civile, dal Responsabile Progetto e dal Coordinatore di Progetto ;

2 IN ITINERE: somministrazione questionari ai volontari. L'OP 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'OP 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'OP, una valutazione sul raggiungimento degli obiettivi del progetto;

3 EX POST DI ESITO: valutazione complessiva del progetto effettuata dal Responsabile Servizio Civile, dal Responsabile Progetto e dal Coordinatore di Progetto.

Le fasi progettuali saranno verificate trimestralmente dall'OP 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 itinere e al termine del progetto) per la formazione generale e specifica;
- questionario da somministrare agli OP;
- incontri di singoli volontari con l'OP;
- produzione report finale;
- relazione sull'esperienza del giovane.

L'OP 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 (4 rilevazioni con questionario)
 - Soddisfazione degli operatori (1 rilevazione alla conclusione del progetto)
 - Soddisfazione degli utenti (2 rilevazione all'inizio e 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 la formazione.

3.5 Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge regionale 25 luglio 2006, n. 35:

Valutato che l'utenza afferente ai servizi è eterogenea, si ritiene che i volontari debbano possedere almeno i seguenti requisiti:

- conoscenza lingua italiana parlata e scritta.
- conoscenza lingue straniere
- predisposizione all'ascolto.

Nell'espletamento del servizio il volontario è a contatto diretto anche con gli operatori in tutte le loro attività per cui è necessario che possieda i seguenti requisiti:

- conoscenza tecniche informatiche di base
- attitudine al lavoro di gruppo
- predisposizione all'innovazione organizzativa.

Nell'ottica di ampliare le conoscenze acquisibili da parte del volontario si richiede :

- disponibilità agli spostamenti temporanei di sede.

3.6 Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto

Tipologie	PRESENTI
Descrizione Risorse tecniche e	<p>Per la formazione l'Azienda mette a disposizione: aule formative, proiettori, lucidi e strumenti di presentazione, video, dispense.</p> <p>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 e nella sede della direzione aziendale di Pisa.</p> <p>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. E' inoltre disponibile una sala per le videoconferenze 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 e Ufficio Servizio Civile Regionale dovesse organizzare.</p> <p>Per gli spostamenti nell'ambito del progetto sarà possibile usufruire, secondo le disponibilità e con le modalità di accesso valide per i dipendenti, dei mezzi di servizio dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest.</p> <p>In particolare le dotazioni tecniche che sono messe a disposizione:</p> <ul style="list-style-type: none">10 postazioni computer complete (lettore smart card, accesso ad internet, etc) ad uso esclusivo/comune20 stanze ad uso comune10 scrivanie ad uso comune5 fotocopiatrici ad uso comune10 dotazioni con cancelleria ad uso esclusivo1 videocamera ad uso comune1 proiettore ad uso comune1 lavagna luminosa ad uso comune10 mezzi per spostamenti ad uso comune <p>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)</p> <p>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.</p>

3.7 Eventuali risorse finanziarie aggiuntive utilizzate per l'acquisto di beni o servizi destinati ai giovani in servizio:

Importo: 1182.8

3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

ACQUISTO BUONI PASTO

Tipologia: Buono Pasto

Costo unitario: Euro 5,50

N° previsto indicativo: 100

Totale: Euro 550,00

Sono forniti 10 buoni pasto a volontario da utilizzare a fine turno presso i ristoranti aziendali

RIMBORSO MEZZI DI TRASPORTO

Tipologia: Biglietti treno/bus

Media Costo unitario: Euro 11,30

N° previsto indicativo: 56

Totale. Euro 632,80

Viene fornito il rimborso dei biglietti dei mezzi di trasporto utilizzati nel caso l'Azienda non abbia un mezzo a disposizione per lo spostamento dei volontari

Totale risorse finanziarie: 1182,80 Euro

4. Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

4.1 Competenze Certificate Ente: SI

4.2 Competenze Certificate e SI

Riconosciute dall' ente proponente
accreditato o da Enti terzi

Descrizione competenza:

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.

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.

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)

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.

I Volontari del Servizio Civile saranno indirizzati, inoltre, alla partecipazione a corsi di aggiornamento organizzati dalla Regione Toscana e da ogni altro Ente Provider Accreditato in grado di rilasciare crediti formativi.

L'Azienda USL ha rapporti di collaborazione per lo svolgimento dei tirocini professionalizzanti con vari Atenei, Scuole ed Istituti a vario titolo reperibili sul sito della USL Toscana Nord Ovest (www.uslnordovest.toscana.it).

Su richiesta dell'interessato, l'Ufficio Servizio Civile rilascia al volontario una attestazione di dichiarazione di svolgimento del servizio civile che il giovane potrà utilizzare ai fini del riconoscimento del servizio svolto.

4.3 Competenze

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP
UC 1638 - Accoglienza	Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di	Trasversale

4.4 Altre Competenze ADA (fare riferimento al Repertorio Regionale Formazione Professionale)

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP

5. Formazione Generale dei Giovani

5.1 Sede di realizzazione:

Presidio Ospedaliero di Pontedera, via Roma 180 Pontedera
Società della Salute Valdera via Fantozzi 14 Pontedera
Società della Salute Zona Pisana via Saragat 24 Pisa
Centro Direzionale Aziendale via Cocchi 7/9 Ospedaletto Pisa
Centro di Formazione Daniela Donati viale Rinaldo Piaggio n°6 Pontedera

5.2 Modalità di attuazione:

La formazione generale è effettuata in proprio, presso l'Ente e svolta dai formatori dell'Ente individuati e debitamente formati al momento della presentazione del progetto attraverso il "Corso di formazione per Operatori degli ENTI - FORMATORI".

Per la formazione di cui al punto 4 del box 5.4 l'Ente si avvale di professionisti dipendenti appartenenti ai settori coinvolti.

5.3 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", il percorso di formazione generale si attua con le seguenti tecniche e metodologie.

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.

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.

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 corsi FAD, Accreditato ECM, al quale ciascun volontario deve obbligatoriamente partecipare. I corsi, Formazione generale per lavoratori in attuazione del Dlg. 81/2008 e accordo Stato-Regioni del 21.12.2011 e corso sulla sicurezza e trattamento dei dati, sono formulati in moduli per una durata complessiva di ore 4 ed implica la somministrazione di un test finale obbligatorio.

5.4 Contenuti della formazione:

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

"VALORI E IDENTITÀ DEL SC":

L'identità del gruppo in formazione e patto formativo
Dall'obiezione di coscienza al SCN e Regionale
Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e nonviolenta

"LA CITTADINANZA ATTIVA":

La formazione civica
Le forme di cittadinanza
La protezione civile
La rappresentanza dei volontari nel servizio civile

“IL GIOVANE VOLONTARIO NEL SISTEMA DEL SERVIZIO CIVILE”:

Presentazione dell'Ente Azienda USL Toscana Nord Ovest

Il lavoro per progetti

L'organizzazione del servizio civile e le sue figure

Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale

Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti

“FORMAZIONE GENERALE PER LAVORATORI IN ATTUAZIONE DEL DLG. 81/2008 E ACCORDO STATO- REGIONI DEL 21.12.2011 ”

Formazione generale FAD su piattaforma della Regione Toscana (4 ore)

Formazione specifica in aula effettuata da operatori dell'Ente dei Servizi di Prevenzione e Protezione (12 ore)

“FORMAZIONE SULLA RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI ”

Il codice per la protezione dei dati personali (cd. Codice della Privacy), D.lgs. 196/2003. Formazione FAD (4 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.

6. Formazione Specifica dei Giovani

6.1 Sede di realizzazione:

Presidio Ospedaliero di Pontedera, via Roma 180 Pontedera

Centro Direzionale Aziendale via Cocchi 7/9 Ospedaletto Pisa

Centro di Formazione Daniela Donati viale Rinaldo Piaggio n°6 Pontedera

Centro Direzionale Via Don Minzoni, 3 Carrara

Uffici Amministrativi Ospedale Campo di Marte, Via dell'Ospedale Lucca

Ospedale Versilia, Via Aurelia, 335 Camaiore

Presidio Ospedaliero Livorno, Viale Vittorio Alfieri, 36 Livorno

Centro Amministrativo Organizzativo Valdera, Via Alvaro Fantozzi, 14 Pontedera

6.2 Modalità di attuazione:

La formazione specifica è attuata in proprio presso l'Ente attraverso gli OP 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.

6.3 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.

Metodologia

-lezioni frontali;

-gruppi di approfondimento;

-confronto sulle motivazioni;

-riflessioni personali;

-simulazioni;

-affiancamento agli operatori.

Per ogni obiettivo formativo viene considerato:

- la coscientizzazione: essere/divenire consapevoli di sé, dell'altro, del mondo
- dalla conoscenza della realtà al saper comunicare la realtà
- dal sapere di essere nella realtà al saper stare nella realtà
- dal saper fare al saper fare delle scelte
- dallo stare insieme al cooperare

ed in relazione a questi livelli la dimensione:

- individuale della persona
- la famiglia, il gruppo, la comunità di appartenenza
- la società, il mondo

attraverso:

- lezioni frontali
- elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, simulazioni, lavori in gruppo e riflessioni personali.

6.4 Contenuti della formazione:

- 6 ore conoscenza e percorsi sulla sicurezza della struttura
- 6 ore di orientamento e conoscenza della struttura
- 6 ore di presentazione dei servizi e/o attività nonché del personale della sede alla quale è destinato il volontario
- 4 ore Accoglienza persone con bisogni speciali: la disabilità visiva. A cura dell'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti di Pisa.
- 20 ore di formazione sui principali processi ai quali il volontario è invitato a partecipare

7. Altri elementi della formazione

7.1 Soggetto previsto per la gestione del servizio civile (responsabile ente o coordinatore

(Responsabile) ROSSANA GUERRINI (23/05/1966)

Formazione: SI

Tipologia corso: Corso Aggiornamento

Data corso: 14/02/2017

7.2 Ulteriore formazione

Corso di aggiornamento per Operatori degli Enti di Servizio Civile Nazionale, sede Lido di Camaiore

8 ENTI COPROGETTANTI

DENOMINAZIONE	CODICE RT	CATEGORIA D'ISCRIZIONE ALL'ALBO	ENTE PUBBLICO O PRIVATO