

## ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda USL Toscana Nord Ovest

CODICE REGIONALE: RT1C00621

### 1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	UNA MANO DIGITALE: supporto tecnologico per tutti i cittadini con bisogni sanitari
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:	
1.4 Num. Volontari:	10
1.5 Ore Settimanali:	25
1.6 Giorni servizio sett.:	5
1.7 Formazione generale Obbligatoria   ore:	44
1.7.1 Formazione generale Facoltativa  ore:	8
1.8 Formazione specifica Obbligatoria   ore:	45
1.8.1 Formazione specifica Facoltativa  ore:	20
1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva regionale:	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:

Il presente progetto, applicato ai processi di digitalizzazione nell'Ospedale San Luca di Lucca e Cittadella della salute Campo di Marte, che contano 14390 ricoveri annui oltre ad una cospicua attività ambulatoriale per esterni, 89.000 cittadini residenti, 11% stranieri, si inserisce nel Piano per la transizione al digitale dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest in risposta al contesto esterno che sta cambiando rapidamente e rappresenta una sfida e un'opportunità imprescindibile per il mondo sanitario. L'adozione di tecnologie innovative digitali consente di migliorare l'efficienza dei processi, l'erogazione dei servizi e la qualità dell'assistenza ai cittadini, soprattutto se erogato nei maggiori punti di accesso.

Il progetto si applica a due strumenti:

### SERVIZI AL CITTADINO

L'area è focalizzata sull'Innovazione, i Servizi al cittadino, il Supporto agli operatori e la gestione dei Sistemi Informatici e rappresenta il driver aziendale per la Transizione Digitale.

Nello specifico gli strumentinco progetti Stato

Assistente virtuale WhatsApp

Sistemi di accoglienza e pagamento attraverso Totem

Televisite ambulatoriali

Percorsi amministrativi front office con scanner digitali

Prenotazioni on line

Formare ed informare i cittadini e i dipendenti per aumentare le competenze digitali

Fascicolo Sanitario Elettronico

### TELEMEDICINA

I servizi di telemedicina rappresentano un mezzo per contribuire a ridurre gli attuali divari geografici e territoriali in termini sanitari grazie all'armonizzazione degli standard di cura garantiti dalla tecnologia; garantire una migliore "esperienza di cura" per gli assistiti; migliorare i livelli di efficienza dei sistemi sanitari regionali tramite la promozione dell'assistenza domiciliare e di protocolli di monitoraggio da remoto.

Ad oggi, non ci sono dati analitici suddivisi per tipologia di attività, si prevede di effettuare rilevazione mensile dell'attività svolta dal volontario per l'accoglienza e l'educazione digitale

2.2 Obiettivi del progetto:

Il progetto è finalizzato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- realizzare attività di accoglienza, orientamento, informazione ai cittadini con particolare attenzione alle fragilità
- realizzare attività di accoglienza, orientamento e informazione telematica nell'ambito dei servizi sanitari erogati
- realizzare attività d'informazione e diffusione di buone prassi nell'ambito dei servizi digitali sanitari;
- supportare punti informazione per facilitare l'accesso ai cittadini al Fascicolo Sanitario Elettronico e al rilascio del codice per gli stranieri temporaneamente presenti (STP), necessario per accedere alle cure primarie e alle prestazioni di prevenzione, diagnosi e cura garantite dal SSR
  - educare alla compilazione telematica circa le esenzioni per reddito mediante le autocertificazioni sul sistema TS dell'Agenzia delle entrate
  - educare all'utilizzo di totem e macchine riscuotitrici ticket;supportare i cittadini durante le televisite e i teleconsulti

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):

65

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

I ruoli aziendali interessati nel progetto sono: medici, infermieri, oss, tecnici, personale amministrativo, personale di accoglienza, dirigenti amministrativi e dirigenti sanitari. Tutte queste figure professionali, presenti a vario titolo nelle strutture interessate dal progetto, saranno di riferimento per il volontario all'interno della struttura stessa. Il ruolo dei dipendenti è quello di affiancare il volontario quotidianamente, nell'espletamento delle attività di accoglienza e informatiche, fornendogli tutti gli strumenti e le competenze digitali e relazionali. Sarà cura di tutto il personale a supporto del progetto individuare potenzialità e gap del volontario e valorizzarlo affinché acquisisca la sicurezza necessaria per poter supportare ed educare all'uso del digitale l'utenza.

I ruoli aziendali interessati nel progetto sono: medici, infermieri, oss, tecnici, personale amministrativo, personale di accoglienza, dirigenti amministrativi e dirigenti sanitari. Tutte queste figure

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

Il volontario nel progetto di digitalizzazione della sanità assume un ruolo di fondamentale importanza per le sue peculiarità di giovane già educato e orientato al mondo digitale.

Il volontario sarà inserito nei percorsi digitali, come previsto dagli obiettivi, con il fine di valorizzare e sviluppare le sue competenze tecniche e trasversali a complemento delle équipes di lavoro e a favore degli utenti e degli operatori aziendali meno "digitali".

Sarà molto significativa per il volontario, sia la sua capacità di acquisire un approccio sistemico nell'analisi dell'organizzazione di strutture multi professionali complesse, sia la possibilità di verificare, in termini di capacità di partecipare alla realizzazione di cambiamenti culturali e organizzativi.

Al fine del raggiungimento degli obiettivi definiti, il volontario di servizio civile sarà impegnato nelle seguenti attività:

- accoglienza, orientamento e informazione ai cittadini che accedono alla struttura con particolare attenzione alle fragilità;
- accoglienza, orientamento e informazione telematica nell'ambito dei servizi sanitari erogati;
- informazione e diffusione di buone prassi nell'ambito dei servizi digitali sanitari;
- supporto nei punti informazione per facilitare l'accesso ai cittadini al Fascicolo Sanitario Elettronico e al rilascio del codice per gli stranieri temporaneamente presenti (STP) per gli stranieri, necessario per accedere alle cure primarie e alle prestazioni di prevenzione, diagnosi e cura garantite dal SSR;
- supporto e educazione ai cittadini alla compilazione telematica circa le esenzioni per reddito mediante le autocertificazioni sul sistema TS dell'Agenzia delle entrate;
- supporto e educazione ai cittadini per l'utilizzo di totem e macchine riscuotitrici ticket;
- supporto ai cittadini e ai caregiver durante le televisite e i teleconsulti;
- supporto agli operatori della struttura meno "digitali" per l'espletamento delle attività informatiche.

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

Partecipazione alle attività previste dal progetto, di servizio e formative, anche se effettuate in orario serale, nei giorni festivi e, occasionalmente, in sedi diverse.

Compilazione questionari di risultato e di customer satisfaction.

Disponibilità alla partecipazione a corsi di formazione organizzati dalla Regione Toscana, dall'Ente USL Toscana NO e da altri provider accreditati.

Sottoscrizione del modulo di tutela della privacy e presa visione progetto

Corretta tenuta della cartellina personale, registrazione delle timbrature attestanti la presenza in servizio e la formazione svolta.

Utilizzo del cartellino di riconoscimento

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

## 3. Caratteristiche Organizzative

### 3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
Ospedale San Luca	Lucca	VIA FREDIANO FRANCESCONI	6
Uffici amministrativi Ospedale Campo di Marte	Lucca	VIA DELL'OSPEDALE	4

## 3.2 Operatori

Responsabile Progetto

COGNOME:

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno:            SI

## Operatori Progetto

COGNOME:

SEDE: Ospedale San Luca

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME:

SEDE: Ospedale San Luca

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME:

SEDE: Ospedale San Luca

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME:

SEDE: Uffici amministrativi Ospedale Campo di Marte

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME:

SEDE: Uffici amministrativi Ospedale Campo di Marte

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

### 3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

Il Servizio Civile Regionale ed i progetti attivi trovano sul sito Aziendale (<http://www.uslnordovest.toscana.it> area COME FARE PER sezione Partecipare al 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.

Attività cartacea:

Sempre sul sito aziendale, nella sezione posta in primo piano del sito, un banner 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 10000 indirizzi).

Il materiale è distribuito inoltre nella rete di servizi per i giovani e Sportelli Informa Giovani.

SI

L'Azienda promuove il servizio civile ed i progetti attività realizzando volantini informativi sul Servizio Civile distribuiti nei Punti Informativi aziendali, dagli URP aziendali e nei Centri Direzionali dell'Azienda.

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. Vengono, di volta in volta, in base alle attività svolte dai volontari nell'ambito di iniziative aziendali, alla partecipazione a eventi o campagne di prevenzione, redatti comunicati stampa diffusi.

L'Azienda promuove il servizio civile ed i progetti attività realizzando volantini informativi sul Servizio Civile distribuiti nei Punti Informativi aziendali, dagli URP aziendali e nei Centri Direzionali dell'Azienda.

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. Vengono, di volta in volta, in base alle attività svolte dai volontari nell'ambito di iniziative aziendali, alla partecipazione a eventi o campagne di prevenzione, redatti comunicati stampa diffusi.

Spot radiotelevisivi: NO

Incontri sul territorio: 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 presenti sul territorio della ASL Toscana Nord ovest, in base ai programmi definiti. 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.

Altra attività:

SI

L'utilizzo di social network nella pubblica amministrazione sta diventando un elemento strategico di comunicazione, l'Azienda USL Toscana Nord ovest, attraverso i proprio canali Facebook, Instagram, Twitter, Youtube pubblicizza non solo i bandi di servizio civile ma anche tutte le attività rilevanti svolte dai volontari, in sicurezza e tutela della privacy.

Di norma, nel mese di ottobre si svolge Internet Festival a Pisa e anche in questa occasione i volontari e gli operatori dell'Azienda promuovono campagne di digitalizzazione della salute e di pubblicizzazione del Servizio Civile.

### 3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

#### Descrizione Piano:

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, dal Responsabile di Progetto e dal Coordinatore di Progetto.

#### Tempi di monitoraggio

Le fasi progettuali saranno verificate al termine della formazione e semestralmente.

Strumenti di monitoraggio di tutta l'attività sono:

- questionari da somministrare ai volontari;
- report mensile di attività del volontario;
- incontri dei volontari con OP;
- produzione report intermedio e finale relativo all'andamento del progetto;
- relazione sull'esperienza del giovane.

#### Indicatori di progetto

Indicatori quantitativi e di processo:

Numero interventi di orientamento effettuati/Numero dei volontari inseriti nelle strutture

Numero report compilati/Numero report somministrati (relativi alla attività svolta dal volontario in materia di rilevazione competenze informatiche e assistenza digitale)

Indicatori qualitativi e di risultato:

Soddisfazione dei volontari relativamente alla formazione svolta a mezzo questionario di gradimento al termine della formazione

Soddisfazione dei volontari in merito al servizio civile svolto a mezzo questionario di gradimento semestrale

Soddisfazione degli operatori a mezzo questionario di gradimento semestrale

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

la sanità è sempre più digitale, si ritiene che i volontari debbano possedere almeno le seguenti conoscenze informatiche:

- utilizzo posta elettronica e gestione e-mail
- utilizzo internet e motori di ricerca
- utilizzo programmi gestionali informatici

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:

- 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 strumentali Per la formazione l'Azienda mette a disposizione: aule formative, PC, proiettori, lucidi e strumenti di presentazione, video, materiale informatizzato e/o cartaceo come depliant, dispense, files.

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, nel Polo Formativo Daniela Donati di Pontedera e nella sede della direzione aziendale di Pisa.

Le attività del progetto si svilupperanno con il supporto delle attrezzature informatiche e di comunicazione (computer, videocamere, microfoni, stampanti, Totem e PuntiSI, 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 che eventualmente fossero necessarie per consentire ai volontari di seguire incontri aziendali, regionali, nazionali di coordinamento/rappresentanza dei volontari di servizio civile o di moduli di formazione a distanza che il Servizio Civile Regionale 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:

10 postazioni computer complete (lettore smart card, accesso ad internet, etc) ad uso esclusivo/comune

10 stanze ad uso comune

10 scrivanie ad uso comune

6 fotocopiatrici ad uso comune

10 dotazioni con cancelleria ad uso esclusivo

2 videocamera ad uso comune

2 microfono ad uso comune

2 proiettore ad uso comune

2 lavagna luminosa ad uso comune

6 mezzi per spostamenti ad uso comune

2 Totem per informazioni e operazioni di prenotazione ad uso comune

3 PuntoSi per il pagamento delle prestazioni sanitarie

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.

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

Importo: 750

#### 3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

Le risorse che l'Azienda impiegherà per la realizzazione del progetto sono equivalenti ad un valore di 750€, e nello specifico sono state così definite:

#### ACQUISTO BUONI PASTO

Tipologia Buono Pasto

Costo unitario Euro 7,50

N° previsto indicativo 100

Totale importo Euro 750,00

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

## 4. Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

4.1 Competenze Attestate dall'Ente: SI

4.2 Competenze Certificate e Riconosciute dall' ente proponente accreditato o da Enti terzi SI

Descrizione competenza:

L'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 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).

La formazione a distanza FAD è, in parte, assegnata a FORMAS, Provider Formativo di Regione Toscana

A titolo puramente esemplificativo alcuni dei corsi ECM attualmente frequentabili dai volontari del servizio civile sono:

Corso di Formazione sulla riservatezza e trattamento dati - FAD (4 ore)

La protezione dei dati personali in sanità - FAD (7 ore)

Attrezzature munite di Videoterminali "Formazione ai sensi dell'Art. 177 del Dlg. 81/2008 s.m.i. - FAD (4 ore)

Corso primo soccorso nei luoghi di lavoro - FAD (8 ore)

Formazione generale per lavoratori in attuazione del Dlg. 81/2008 e accordo Stato-Regioni del 21.12.2011 - FAD (4 ore)

Sistema di prevenzione e di repressione della corruzione FAD (5 ore)

Potenziamento della consapevolezza in ambito cybersicurezza per il personale SSR (5 ore)

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:

- sviluppare le principali life skills: gestione dei gruppi, gestione delle emozioni, confronto fra pari, capacità di leadership, pensiero creativo, capacità di apprendimento, comunicazione efficace, empatia, abilità sociali e team working;
- 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;
- conoscenze metodologiche dell'azione educativa orientata alla relazione di aiuto;
- acquisizione di competenze nella gestione delle agende di appuntamenti;
- capacità di gestione dei programmi informatizzati per riscossione ticket, gestione dati sanitari, prenotazione appuntamenti;
- capacità digitali in materia di televisite e teleconsulti;
- 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](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, comprensivo di tutta la formazione effettuata e delle competenze acquisite, che il giovane potrà utilizzare ai fini del riconoscimento del servizio svolto.

#### 4.3 Competenze ADA

Tipo	Figura RRF	Settore RRF
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 Obbligatoria dei Giovani

### 5.1 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

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 relativa al modulo 4 descritta al punto 5.2, l'Ente si avvale di professionisti esperti in comunicazione.

#### Metodologia:

La formazione generale viene erogata con l'utilizzo di due principali approcci metodologici:

"formale": rappresenta lo strumento tradizionale di insegnamento e di trasmissione di contenuti didattici, dove docenti e discenti riproducono funzioni e ruoli acquisiti e consolidati. Affinché la lezione frontale sia finalizzata alla promozione di processi di apprendimento e non limitata alla mera illustrazione di contenuti, sono favoriti momenti di interattività, di confronto e di discussione tra partecipanti. Per ogni tematica trattata, è previsto un momento di condivisione e di riflessione sui contenuti proposti, con conseguenti dibattiti con relatrici e relatori, nei quali dare ampio spazio a domande, chiarimenti e riflessioni.

"non formale" che corrisponde almeno al 40% del monte ore complessivo. Tale approccio attiene alle 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 ciascuna/ciascun operatrice/operatore volontaria/o, sia come individuo che come parte di una comunità.

Se nella lezione frontale la relazione tra docente e discente è ancora di tipo "verticale", con l'utilizzo delle dinamiche non formali si struttura una relazione "orizzontale", di tipo interattivo, in cui entrambi i soggetti coinvolti 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 (apprendimento reciproco).

I suddetti approcci metodologici possono essere erogati in due modalità:

"in presenza": formatrice/formatore e operatrice/operatore volontaria/o sono fisicamente presenti nella stessa sede di formazione.

“a distanza”: formatrice/formatore e operatrice/operatore volontaria/o non sono fisicamente presenti nella stessa sede di formazione, ma connessi attraverso dispositivi elettronici. Tale collegamento può avvenire in modalità “sincrona” o “asincrona”.

La formazione “a distanza”, in termini di monte ore formativo, non può superare il 20% del totale delle ore complessive formative obbligatorie dichiarate dall’Ente per il progetto.

Gli strumenti di erogazione della formazione “a distanza” in modalità “asincrona” prevedranno il tracciamento delle attività dell’utente e in particolare il completamento dei moduli formativi.

Relativamente alla formazione generale si prevede la somministrazione di un questionario di apprendimento finale e di un questionario di gradimento della docenza. I risultati saranno quindi analizzati, elaborati e rendicontati nella relazione.

Si precisa inoltre che in analogia a quanto fatto per i neo-assunti, nell’ambito della formazione generale gli operatori volontari di Servizio Civile riceveranno una formazione specifica per lavoratori ai sensi dell’art. 37 D-Lgs. 81/08 e ss.mm.ii. per i settori di classe di Rischio Basso di 4 ore FAD effettuata dal provider Regione Toscana FORMAS. Le ore effettuate per questa tipologia di formazione sono comprese nel 20% del monte ore “formazione a distanza” complessive previste nel progetto.

## 5.2 Contenuti della formazione:

### MODULO 1 :IL SERVIZIO CIVILE IERI E OGGI

#### MODULO 1 A 5 ORE

- Il concetto di difesa secondo i principi costituzionali
- Il servizio civile come “difesa civile” della Patria
- La storia e l’evoluzione del servizio civile: dall’obiezione di coscienza ad oggi
- L’identità del gruppo in formazione e patto formativo: impegni ed aspettative

#### MODULO 1 B 5 ORE

- Disciplina dei rapporti tra Ente e volontari del Servizio Civile Regionale (diritti e doveri)
- L’organizzazione del Servizio Civile Regionale e le sue figure
- La rappresentanza dei volontari nel Servizio Civile Regionale
- Protezione Civile e Numero Unico Europeo per le Emergenze

### MODULO 2 : PRINCIPI DI FORMAZIONE CIVICA

#### MODULO 2 A 5 ORE

- I principi costituzionali e la Costituzione in generale
- Le forme di cittadinanza attiva: civica, digitale

#### MODULO 2 B 5 ORE

- Codice di comportamento e cenni sulla prevenzione della corruzione e sulla trasparenza nelle pubbliche amministrazioni
- Il trattamento dei dati in Sanità

### MODULO 3: IL VOLONTARIO E IL SUO RUOLO ALL’INTERNO DI AUSL TNO

#### MODULO 3 5 ORE

- L’organizzazione del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale: le aziende sanitarie
- L’evoluzione organizzativa dell’Azienda Unità Sanitaria Locale Toscana Nord Ovest
- Organizzazione interna di AUSL Toscana Nord Ovest
- Comunicazione nei rapporti fra Istituzione e cittadino

### MODULO 4: IL LAVORO IN TEAM E LA COMUNICAZIONE

#### MODULO 4 A 5 ORE

- Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti
- Il lavoro per progetti, il Team

#### MODULO 4 B 5 ORE

- La Mediazione culturale: come facilitare la comunicazione in una società multietnica

#### MODULO 4 C 5 ORE

- Il Volontario: ruolo e competenze
- L’ integrazione nel Team work

MODULO 5: SICUREZZA DEI LAVORATORI

MODULO 5 4 ORE

• Formazione Generale per Lavoratori in attuazione del DLG. 81/2008 E ACCORDO STATO- REGIONI DEL 21.12.2011 ss.ss.ii.

METODOLOGIA : 4 ore FAD su piattaforma FORMAS

#### 5a. Formazione Generale Facoltativa dei Giovani

FORMAZIONE SULLA RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI 4 ore

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

Formazione FAD (4 ore) su piattaforma FORMAS

FORMAZIONE BLS-D Primo Soccorso 4 ore

Corso per esecutore BLS-D per personale laico secondo linee guida DGR Toscana 416 del 30/03/2020

Formazione in presenza

La Formazione Generale Facoltativa è parte integrante del servizio e le ore effettuate sono conteggiate a tutti gli effetti ai fini del monte ore formativo e complessivo.

## 6. Formazione Specifica Obbligatoria dei Giovani

### 6.1 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La formazione specifica concerne il settore di intervento e le peculiari attività previste dal progetto che gli operatori volontari saranno chiamati a svolgere. L'obiettivo è di far acquisire le conoscenze di carattere teorico-pratico ritenute necessarie per la realizzazione delle specifiche attività progettuali. Il complesso di strumenti e metodologie utilizzato sarà inoltre incentrato sulla verifica del percorso formativo predisposto sulla valutazione dell'apprendimento delle nuove conoscenze e competenze nonché sulla crescita individuale dei volontari.

La formazione specifica viene erogata all'inizio del servizio, entro 60 giorni dall'avvio del progetto.

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.

Il metodo utilizzato per la formazione è quello partecipativo basato su attività esperienziali, sulla centralità della dimensione del gruppo e sulla metodologia maieutica. Gli approcci metodologici utilizzati sono quelli formali e non formali.

Le lezioni pratiche, attuate anche attraverso il metodo dell'affiancamento, rappresenteranno pertanto momenti di confronto diretto in cui i volontari concretizzeranno quanto appreso e verificheranno la competenza che staranno acquisendo. Saranno previsti momenti di confronto e di riflessione tra OP e volontari.

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.

E' previsto anche 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.

La formazione specifica viene erogata in presenza ad eccezione di quelle materie per cui è possibile garantire lo stesso standard se erogata a distanza o in modalità FAD.

Gli strumenti di erogazione della formazione "a distanza" in modalità "asincrona" prevedranno il tracciamento delle attività dell'utente e in particolare il completamento dei moduli formativi.

La formazione "a distanza", in termini di monte ore formativo, non può superare il 20% del totale delle ore complessive formative obbligatorie dichiarate dall'Ente per il progetto.

Relativamente alla formazione specifica si prevede la somministrazione di un questionario di apprendimento finale e di un questionario di gradimento della docenza. I risultati saranno quindi analizzati, elaborati e rendicontati nella relazione.

### 6.2 Contenuti della formazione:

La formazione specifica si articola per come segue

**MODULO 1 (5 ore)**

Orientamento e conoscenza della struttura

**MODULO 2 (5 ore)**

Conoscenza e percorsi sulla sicurezza della struttura

**MODULO 3 (5 ore)**

Presentazione dei servizi e/o attività nonché del personale della sede alla quale è destinato il volontario

**MODULO 4 (5 ore)**

Le modalità specifiche del servizio e le attività svolte dagli operatori volontari con particolare riguardo all'accoglienza di persone fragili e straniere

**MODULO 5 (5 ore)**

La transizione al digitale: obiettivi, strumenti, metodi, attori coinvolti, territorio di applicazione, le Cabine di Regia

**MODULO 6 (5 ore)**

La cabina di Regia dei Servizi al Cittadino, i servizi on line: la prenotazione e la disdetta on line, i pagamenti on line con avviso pagoPA, educazione alla digitalizzazione dei servizi al cittadino

**MODULO 7 (5 ore):**

Le modalità di organizzazione del servizio

**MODULO 8 (10 ore):**

La conoscenza degli strumenti specifici dell'Ente in uso agli operatori volontari

## 6a. Formazione Specifica Facoltativa dei Giovani:

**Formazione sui sistemi di riscossione digitale 3 ore**

Al fine di contribuire alla realizzazione del presente progetto la ditta Nexi Payments S.p.A. P.I. 04107060966 si impegna a dare massima disponibilità, attraverso la formazione, per agevolare gli operatori volontari di servizio civile nell'utilizzare i sistemi Totem PagoSi adiacenti alle strutture di accoglienza ospedaliera per incentivare l'utilizzo della moneta elettronica e scoraggiare l'utilizzo del contante, seguendo le politiche a livello nazionale tese ad incrementare il cashless.

Modalità a distanza

La protezione dei dati personali in sanità 7 ore

L'obiettivo formativo generale è quello di fornire le conoscenze di base in materia di protezione dei dati personali alla luce del Regolamento UE 2016/679 e del D. Lgs 196/2003, con particolare riferimento ai trattamenti effettuati in ambito sanitario e tecnico-amministrativo.

Modalità FAD su piattaforma FORMAS

Il sistema di prevenzione e repressione della corruzione - corso avanzato 5 ore

L'obiettivo formativo generale è quello di fornire elementi relativi alla sanità digitale, informatica di livello avanzato e lingua inglese scientifico. Normativa in materia sanitaria: i principi etici e civili del SSN e normativa su materie oggetto delle singole professioni sanitarie, nozioni di sistema.

Modalità FAD su piattaforma FORMAS

Potenziamento della consapevolezza in ambito cybersicurezza per il personale del SSR 5 ore

L'obiettivo è quello di fornire consapevolezza rispetto a tutte le azioni da adottare per lavorare sugli applicativi informatici in sicurezza

Modalità FAD su piattaforma FORMAS

La Formazione Specifica Facoltativa è parte integrante del servizio e le ore effettuate sono conteggiate a tutti gli effetti ai fini del monte ore formativo e complessivo.

Per i corsi attinenti al piano formativo aziendale 2026/2027 si prevede l'inserimento dei volontari in tutti quei corsi che sarà possibile e di cui si riconoscerà l'utilità ai fini del Progetto.

## 7. Altri elementi della formazione

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

(Responsabile)

Formazione: SI

Tipologia corso: Corso Aggiornamento

Data corso: 2023-07-18

### 7.2 Ulteriore formazione

null

## 8 ENTI COPROGETTANTI

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