

ALLEGATO 2 - Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia

Le voci contrassegnate dall'asterisco devono essere compilate obbligatoriamente a pena di esclusione del progetto.

ENTE

1) Ente proponente il progetto^(*)

AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST

1.1) Eventuali enti attuatori

2) Codice di accreditamento SCN/ iscrizione SCU dell'Ente proponente^(*)

SCN NZ04858

3) Albo e classe SCN o Albo e sezione SCU dell'ente proponente^(*)

Albo Regione
Toscana

2

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) Titolo del progetto^(*)

A.C.O.T.: AVVANTAGGIANDOSI CON ORGANIZZAZIONE TEMPESTIVA
L'agenzia di continuità ospedale territorio

5) Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 1)^(*)

Settore: Assistenza

4. Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale

6) Durata del progetto^(*)

8 mesi

9 mesi

10 mesi

11 mesi

12 mesi

7)Descrizione del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto e dell'area di intervento^(*)

7.1) *Presentazione dell'ente proponente e degli eventuali enti attuatori*^(*)

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%).

E' costituita da 13.214 dipendenti, oltre 2 miliardi di euro di budget, 13 stabilimenti ospedalieri, 11 Presidi Ospedalieri, Case di Cura Private, 3.024 - Posti letto complessivi di cui 2588 pubblici e 436 privati accreditati.

Le macro aree degli obiettivi che l'Ente si pone sono: il miglioramento della salute e del benessere della popolazione, la soddisfazione e la partecipazione del cittadino, l'efficienza e la sostenibilità del sistema

7.2) *Breve descrizione del contesto territoriale e dell'area di intervento. Analisi delle criticità/bisogni sociali sui quali si intende intervenire e che giustificano la realizzazione del progetto*^(*)

Il territorio della Valdera si estende nella zona centro-settentrionale della Provincia di Pisa e comprende 13 comuni quali: Bientina, Buti, Calcinaia, Capannoli, Casciana Terme – Lari, Chianni, Lajatico, Palaia, Peccioli, Ponsacco, Pontedera, Santa Maria a Monte e Terricciola. La superficie complessiva della Valdera ammonta a 619,59 Km². La morfologia del territorio della Valdera si configura come una composizione delle diverse caratteristiche proprie dei 13 Comuni della zona: prevalentemente collinare nella parte meridionale e a prevalenza pianeggiante nella parte settentrionale; il Comune di Buti, posto al confine a Nord-Ovest, sulle pendici del Monte Pisano, si differenzia con un territorio collinare e parzialmente montano. I 13 Comuni compresi nella zona presentano caratteristiche (a livello di estensione, popolazione presente e relativa densità per Km², morfologia del territorio) differenti tra loro come evidenziato nella tabella che segue.

TABELLA: zona Valdera: superficie, densità media popolazione e altitudine per singolo comune

Comune	Popolazione 01.01.2017	Popolazione 01.01.2016	Superficie	Densità	Zona Altimetrica
	<i>residenti</i>	<i>residenti</i>	<i>km²</i>	<i>abitanti/km²</i>	<i>m s.l.m.</i>
Bientina	8.250	8.062	29,48	280	10
Buti	5.683	5.791	23,03	247	85
Calcinaia	12.476	12.439	14,89	838	16
Capannoli	6.346	6.381	22,69	280	51
Casciana Terme Lari	12.554	12.529	81,4	154	130
Chianni	1.366	1.392	61,99	22	284
Lajatico	1.337	1.336	72,66	18	205
Palaia	4.603	4.612	73,71	62	240
Peccioli	4.747	4.807	92,52	51	144
Ponsacco	15.557	15.611	19,88	782	24
Pontedera	29.267	29.223	46,02	636	14
Santa Maria a Monte	13.118	13.253	38,04	345	56
Terricciola	4.522	4.627	43,28	104	180
Zona Valdera	119.826	120.063	619,59	194	
Azienda Toscana USL nordovest	-	1.280.704	-	-	-
Regione Toscana	3.742.437	3.744.398	22.987,04	163	-

POSTI LETTO	RICOVERI	ACCESSI PRONTO SOCCORSO	DEGENZA MEDIA	ACCESSI ACCOGLIENZA OSPEDALIERA
263	11162	62497	6,5	156251

Alla luce della L.R. 84/2015, e successiva **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, è stata istituita l' ACOT.

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.

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 di 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.

I volontari saranno collocati anche all'interno dei punti di accoglienza dell'ospedale a garanzia del supporto informativo sia in entrata che in uscita degli utenti e dei loro familiari e caregiver.

La presenza di personale deputato all'accoglienza dei pazienti e/o dei loro familiari consentirebbe anche una gestione degli accessi "controllata", ovvero potrebbe permettere di ridurre i tempi di attesa monitorando la tipologia di prescrizione sulla base della complessità della prestazione.

La presenza dei Volontari del Servizio Civile potrà contribuire a qualificare l'azione di accoglienza e presa in carico che gli operatori svolgono soprattutto 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.

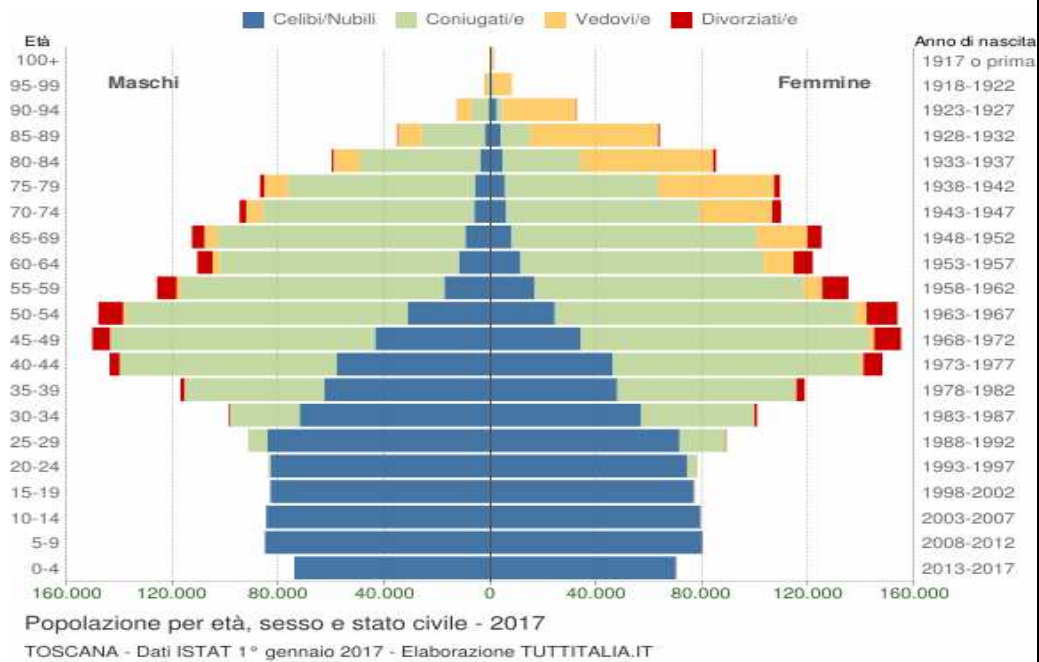
In particolare i Volontari costituiranno un legame tra le varie strutture ospedaliere e servizi sia ospedalieri che territoriali, accompagnando ed aiutando l'utente "fragile" affinché utilizzi al meglio le risorse presenti sul territorio.

Nell'analisi della struttura per età della popolazione si possono considerare tre fasce di età: giovani 0-14 anni, adulti 15-64 anni e anziani 65 anni e oltre. In base alle diverse proporzioni tra tali fasce di età la struttura di una popolazione viene definita di tipo progressivo, stazionario o regressivo, a seconda che la popolazione giovane sia maggiore, equivalente o minore di quella anziana. Lo studio di tali rapporti è importante per valutare alcuni impatti sul sistema sociale, ad esempio sul sistema lavorativo o su quello sanitario.

La fascia giovani (0-14 anni) rappresenta il 12,25% della popolazione dell'ASL Toscana Nord Ovest. La percentuale più alta si riscontra nella exASL5Pisa (12,97% dei residenti totali), la più bassa nella exASL 1 Massa Carrara (11,39% della popolazione residente).

Popolazione residente per gruppi di età - N. assoluti e proporzione (x 100) - Maschi+Femmine - 2017						
Residenza	Residenti 0-14 anni		Residenti 15-64 anni		Residenti 65+ anni *	
	V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%
ex ASL 5 - Pisa	44656	0,57	215608	2,63	83925	1,03
Val d'era	16966	0,59	75840	2,65	27020	0,95
Pisana	25560	0,54	127892	2,63	50727	1,06
TOSCANA	473233	0,55	2329555	2,6	939649	1,05
* la % dei residenti 65+ anni sul totale dei residenti si definisce Indice di invecchiamento						

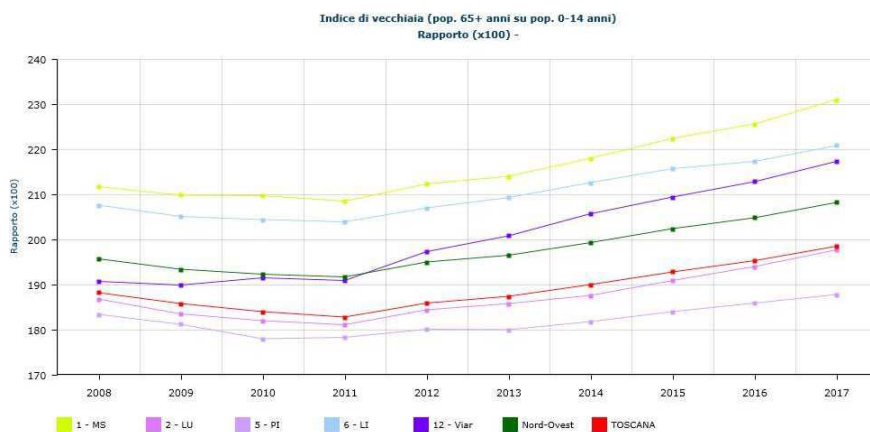
La piramide dell'età in regione Toscana, che mette in evidenza la struttura della popolazione per età, genere e stato civile della popolazione, indica un assottigliamento nelle fasce più basse della popolazione, mentre l'ingrossamento della piramide nelle classi centrali (età lavorative) è influenzato probabilmente anche dall'incremento migratorio. Si evidenzia poi una riduzione graduale della popolazione nelle fasce più alte con un disallineamento a favore del genere femminile, più longevo



Indice di vecchiaia territorio di competenza in rapporto a quello regionale

Indice di vecchiaia (pop 65+ anni su pop 0-14 anni) - numero residenti 65+ - indice (x 100) - 2017

Residenza	Residenti 65+	Indice di vecchiaia
ex ASL 5 - Pisa	83925	187,94
Val d'era	27020	159,26
Pisana	50727	198,46
REGIONE TOSCANA	939649	198,56



Tasso di natalità del territorio di competenza in rapporto a quello regionale

Tasso di natalità - numero nati, tasso (x 1000) - 2016

Residenza	Nati	Tasso di natalità
ex ASL 5 - Pisa	2611	0,33
Val d'era	986	0,35
Pisana	1509	0,32
REGIONE TOSCANA	26916	0,3

Percentuale di cittadini Stranieri nati sul territorio di competenza in rapporto all'indice regionale

Percentuale nati di cittadinanza non italiana - 2016

Residenza	Proporzione
Val d'era	16,43
Pisana	17,36
REGIONE TOSCANA	20,15

Reddito imponibile medio nel territorio di competenza rispetto alla media regionale

Reddito imponibile medio, media pro-capite - 2014 e 2015

Residenza	Reddito imponibile medio 2014	Reddito imponibile medio 2015	Differenza 2015-2014
ex ASL 5 - Pisa	20722,31	21023,95	301,64
Val d'Era	18772,6	19057,84	285,24
Pisana	22071,78	22363,38	291,6
REGIONE TOSCANA	20062,49	20355,17	292,68

Tasso di Mortalità nella ASL Toscana Nord Ovest suddiviso per aree di competenza compresa quella di interesse del progetto

Mortalità per tutte le cause - numero decessi, tasso grezzo e standardizzato per età, IC95% (x 100.000) - 2013-2015

Residenza	Totale				
	Decessi	Tasso grezzo	Tasso standard	Limite inf	Limite sup
ex ASL 1 - Massa e Carrara	7802	1.302,37	1.007,85	985,03	1.030,68
Lunigiana	2501	1.499,76	944,63	905,97	983,30
Apuane	5301	1.226,23	1.038,29	1.009,93	1.066,64
ex ASL 2 - Lucca	8112	1.194,45	974,15	952,59	995,71
Valle del serchio	2363	1.366,57	984,87	944,10	1.025,63
Piana di Lucca	5749	1.135,66	970,66	945,21	996,12
ex ASL 5 - Pisa	11430	1.117,28	946,70	929,10	964,30
Alta val di Cecina	893	1.437,42	926,69	863,86	989,51
Val d'era	3683	1.030,66	957,07	925,78	988,37
Pisana	6854	1.135,61	944,71	922,03	967,39
ex ASL 6 - Livorno	12893	1.231,21	970,40	953,36	987,45
Bassa val di Cecina	3035	1.239,16	953,61	919,02	988,20
Livornese	6447	1.219,48	979,71	955,36	1.004,06
Val di Cornia	2401	1.354,27	990,03	949,67	1.030,39
Elba	1010	1.048,84	916,35	859,13	973,57
ex ASL 12 - Viareggio	5958	1.197,60	1.012,13	986,10	1.038,15
Versilia	5958	1.197,60	1.012,13	986,10	1.038,15
ASL NORD-OVEST	46195	1.201,15	976,24	967,20	985,29

Mortalità per tutte le cause - numero decessi, tasso grezzo e standardizzato per età, IC95% (x 100.000) - 2013-2015

Residenza	Maschi				
	Decessi	Tasso grezzo	Tasso standard	Limite inf	Limite sup
ex ASL 1 - Massa e Carrara	3599	1.250,36	1.277,01	1.234,51	1.319,50
Lunigiana	1171	1.454,93	1.216,65	1.145,76	1.287,54
Apuane	2428	1.170,96	1.308,09	1.254,75	1.361,43
ex ASL 2 - Lucca	3816	1.159,62	1.217,48	1.178,36	1.256,61
Valle del serchio	1148	1.359,18	1.252,40	1.178,98	1.325,82
Piana di Lucca	2668	1.090,72	1.203,56	1.157,27	1.249,84
ex ASL 5 - Pisa	5304	1.074,64	1.150,60	1.119,23	1.181,98
Alta val di Cecina	443	1.470,49	1.174,74	1.063,35	1.286,13
Val d'era	1699	973,67	1.150,05	1.094,39	1.205,71
Pisana	3162	1.094,35	1.149,20	1.108,67	1.189,72
ex ASL 6 - Livorno	6221	1.238,30	1.205,39	1.175,03	1.235,75
Bassa val di Cecina	1456	1.238,35	1.162,05	1.101,61	1.222,49
Livornese	3051	1.207,00	1.224,41	1.180,39	1.268,43
Val di Cornia	1202	1.416,27	1.246,29	1.174,55	1.318,03
Elba	512	1.085,64	1.122,92	1.023,96	1.221,88
ex ASL 12 - Viareggio	2792	1.181,78	1.283,45	1.234,77	1.332,13
Versilia	2792	1.181,78	1.283,45	1.234,77	1.332,13
ASL NORD-OVEST	21732	1.175,27	1.214,29	1.197,91	1.230,67
REGIONE TOSCANA	60840	1.130,85	1.148,34	1.139,11	1.157,58

7.3) Destinatari e beneficiari del progetto^(*)

In prevalenza pazienti affetti da patologie temporaneamente o permanentemente invalidanti tra i quali:

- pazienti fragili o a rischio fragilità e relative famiglie
- pazienti non autosufficienti o a rischio di non autosufficienza, anziani o adulti e relative famiglie
- 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 e relative famiglie
- pazienti con patologie neurologiche progressive o cronico degenerative a forte impatto sul livello di autosufficienza e relative famiglie
- minori con patologie croniche e in particolari condizioni di disagio sociale e relative famiglie
- pazienti con gravi disabilità e relative famiglie
- pazienti con problematiche connesse alle dipendenze e relative famiglie
- soggetti stranieri e senza dimora
- utenti che si rivolgono ai servizi di front office dei presidi distrettuali e ospedalieri

7.4) Indicazione della domanda di servizi analoghi e della relativa offerta presente nel contesto di riferimento.

In fase di dimissione ospedaliera i familiari della persona ricoverata, ove non sia la persona stessa, tramite l'Acot, vengono seguiti nella fase di accoglienza del bisogno.

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

Da ciò deriva:

1. la visita in ospedale a cura degli infermieri e se necessita anche da parte della A.S Acot;
2. il colloquio con i familiari/utente a cura della dell'equipe acot e soprattutto con tutti i familiari da parte della A.S. Acot
3. La valutazione del bisogno se semplice o complesso;
4. L'invio ai servizi sociosanitari territoriali;
5. L'invio alla Unità di Valutazione Multidisciplinare per l'elaborazione di un progetto Assistenziale Personalizzato.

A fronte di un progetto finanziato dal Fondo Sociale Europeo, dal Febbraio 2018 è possibile erogare dei "Buoni servizio per il sostegno alla domiciliarità" finalizzato al potenziamento dei servizi per la continuità.

Tale progetto prevede l'erogazione di interventi per la cura e igiene della persona, le cure infermieristiche, gli interventi riabilitativi.

L'informazione relativa all'esistenza di tale progetto, l'inserimento dei dati nel gestionale, l'elaborazione della documentazione relativa all'attivazione del progetto, l'attivazione stessa, sono momenti fondanti del percorso di rientro a casa del malato al momento della dimissione ospedaliera.

L'equipe multidisciplinare dell'Acot, insieme ai reparti ospedalieri, in ogni fase del processo, è impegnata a dare la migliore risposta ai bisogni del cittadino in fase di dimissione ospedaliera e ai suoi familiari e argive.

Trattandosi di problematiche sanitarie complesse, la funzione è prettamente socio assistenziale e, per competenza, è la ASL Toscana Nord Ovest che se ne occupa.

L'equipe multidisciplinare si rapporterà con i volontari ospedalieri per ottenere informazioni in merito ai bisogni espressi dalla cittadinanza, dagli utenti e in particolare quelli fragili, da familiari e caregivers.

Non esistono sul territorio servizi analoghi motivo per cui il progetto relativo al Servizio Civile acquista maggiore importanza perché, da una parte, dà rilievo alla necessità di dare delle opportunità formative dal punto di vista sia professionale che personale a coloro che devono ancora orientarsi nel mondo del lavoro, dall'altra, dà un contributo importante al servizio sanitario creando un valido supporto alla rete di accoglienza.

8) *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 o provenienti dal territorio stesso.

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 utenti che accedono ai servizi ospedalieri e socio sanitari territoriali, l'intervento sarà orientato dell'accesso ai percorsi.

Gli obiettivi specifici del progetto sono:

- 1) agevolare l'accesso e l'accoglienza di cittadini in dimissione ospedaliera o segnalati dai servizi socio sanitari che necessitano di un percorso di orientamento all'accesso ai servizi socio sanitari territoriali.
- 2) supportare gli operatori ACOT nella gestione della documentazione relativa ai cittadini presi in carico
- 3) supportare l'attività di monitoraggio delle prestazioni ACOT
- 4) promuovere e svolgere attività informative ai pazienti e loro *caregivers*
- 5) attività di accoglienza: orientamento ed informazione nell'ambito dei servizi erogati nei presidi territoriali;
- 6) Informazione per facilitare l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale del cittadino e dei requisiti per il rilascio di esenzioni per patologia con particolare attenzione al cittadino straniero
- 7) attività di accoglienza e informazione nell'ambito dei servizi dedicati ai percorsi ospedale territorio
- 8) informazione circa le esenzioni per reddito mediante le autocertificazioni sul sistema TS dell'Agenzia delle entrate
- 9) supporto nell'utilizzo di totem (con la declinazione dei propri servizi on-line dedicati) e macchine riscuotitrici ticket con attivazione tessera sanitaria

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.

INDICATORI

Indicatori quantitativi e di processo:

Numero questionari gradimento compilati/Numero dei questionari gradimento somministrati all'utenza;

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

Numero di supporti ACOT effettuati/Numero degli utenti ACOT

9) *Descrizione delle attività con la relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse umane impiegate nel progetto* (*)

Il progetto si colloca nell'ambito della Zona Distretto Alta Val di Cecina - Valdera limitatamente al territorio dell'ex Zona Valdera dove è ubicato l'ospedale Felice Lotti di Pontedera.

Si prevede la presenza di n° 15 volontari di Servizio per i servizi coinvolti nel percorso continuità ospedale territorio.

Le sedi dei volontari sono previste a Pontedera (PI) nei locali del P.O. Lotti di via Roma, del Presidio Distrettuale di Via Fleming, del C.O.A. di Via Fantozzi .

Il volontario svolgerà il suo ruolo ed i suoi compiti, insieme agli OLP e/ o agli altri professionisti previsti dall'organizzazione, presso i presidi ove operano i servizi interessati.

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

9.1) *Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi^(*)*

OBIETTIVO TRASVERSALE	ATTIVITÀ TRASVERSALE
Agevolare l'accesso e l'accoglienza attraverso attività di informazione ai cittadini che sono in dimissione ospedaliera, segnalati dai servizi socio sanitari o che si rivolgono ai front- office del territorio	<p>Formazione generale</p> <p>Formazione specifica</p> <p>Accompagnamento ed inserimento nella sede di attuazione del progetto</p> <p>Attività di front-office</p> <p>Supporto agli operatori per ridurre i tempi di attesa e facilitare la comunicazione con i cittadini</p> <p>Accoglienza dei cittadini con la supervisione degli operatori</p> <p>Realizzazione delle attività quotidiane in base ai compiti affidati</p>
OBIETTIVO SPECIFICO "A"	ATTIVITÀ SPECIFICA "A"
Supportare l'attività svolta dall'ACOT nella rilevazione dei bisogni assistenziali dei cittadini presi in carico	Collaborazione con il personale per la tenuta della documentazione e della reportistica predisposta dal servizio.
OBIETTIVO SPECIFICO "B"	ATTIVITÀ SPECIFICA "B"
Promuovere e svolgere attività informative ai pazienti e loro caregivers	Indirizzare i cittadini, sulla base della richiesta, alle appropriate sedi dei servizi socio sanitari distrettuali e ospedalieri della Azienda Usl anche attraverso la distribuzione di materiale informativo
OBIETTIVO SPECIFICO "C"	ATTIVITÀ SPECIFICA "C"
Promuovere e svolgere attività informative e di accompagnamento al cittadino	Attivazione Tessera Sanitaria, informazione sui TOTEM e i relativi servizi online dedicati, accompagnamento all'utenza nei percorsi amministrativi presenti sul territorio e in ospedale

9.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte al punto 9.1^(*)

Formazione Generale entro il 180 giorno dall'avvio del progetto

Formazione specifica entro 90 giorni 50 ore e entro il 270 giorno 22 ore

Attività di accoglienza, supporto collaborazione dall'inserimento all'interno della struttura, dopo la formazione sulla sicurezza e sulla conoscenza della struttura

9.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori 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
- 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
- redazione report dove il volontario annoterà i punti di forza e di debolezza della propria esperienza da socializzare con l'OLP di riferimento
- accoglienza cittadini, utenti
- accoglienza e accompagnamento utenti
- supporto agli utenti ACOT

9.4) Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività^(*)

Servizio sociale 3 amministrativi, 4 assistenti sociali	Attività trasversale
Ospedale 5 amministrativi, 15 medici, 30 infermieri, 2 coordinatori	Attività prevalente ambito B
Distretto 3 amministrativi, 1 medico, 7 infermieri 1 coordinatore	Attività prevalente ambito C
ACOT 1 Medico, 3 Infermieri, 1 Assistente Sociale, 1 Amministrativo, 1 coordinatore	Attività prevalente ambito A

- 10) Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto^(*)
- 11) Numero posti con vitto e alloggio
- 12) Numero posti senza vitto e alloggio
- 13) Numero posti con solo vitto
- 14) Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo^(*)
- 15) Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6)^(*)

16) *Eventuali particolari obblighi degli operatori 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, in modo occasionale, 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, anche articolato su mattina e pomeriggio. In alcuni momenti, il volontario potrà svolgere la propria attività anche in orario preserale e serale.
 Flessibilità giorni di presenza: sarà necessario, in alcuni momenti, che il volontario sia presente anche nei giorni prefestivi e festivi.
 Disponibilità a svolgere l'attività di servizio civile occasionalmente in sedi diverse da quelle indicate di volta in volta identificate quali ottimali per il raggiungimento degli obiettivi definiti.
 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.

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

17) 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	Zona distretto Valdera Assistenza sociale territoriale	Pontedera	Via Fantozzi 14	92374	2	Marinella Cataldi	25/4/55	CTLMNL55D65A080 V			
2	Zona distretto Valdera	Pontedera	Via Fleming, 1	92376	4	Monica Bartalini	16/11/1967	BRTMNC67S56G84 3Z			
3	Presidio Ospedaliero di Pontedera – Emergenze e terapie intensive	Pontedera	Via Roma, 151	88474	4	Luca Vanni	19/05/1971	VNNLCU71E19G70 2A			
4	Presidio Ospedaliero di Pontedera – Direzione Medica	Pontedera	Via Roma, 151	88765	4	Desi Sollazzi	13/11/1969	SLLDSE69S53G843 A			
5	Presidio Ospedaliero Pontedera - URP	Pontedera	Via Roma, 151	136516	1	Ilaria Dionisi	16/01/1972	DNSLR172A56G843 F			

18) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile universale con indicazione delle ore dedicate:*

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) 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 sovrapposizione) 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

19) *Criteri e modalità di selezione degli operatori volontari non verificati in sede di accreditamento(*)*

Criteri autonomi di selezione

Fermo restando i criteri previsti dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile i volontari saranno selezionati mediante un test della personalità e un colloquio motivazionale da effettuare con il responsabile aziendale del servizio civile, un selettore e l'OLP del progetto .

Verranno utilizzati strumenti testici volti ad evidenziare le caratteristiche di personalità compatibili con le attività da svolgere durante il Servizio Civile nell'ambito del progetto.

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 e verterà principalmente sulla motivazione a svolgere il servizio civile relativo al progetto scelto.

Ai fini della redazione della graduatoria il candidato deve aver effettuato entrambe le prove.

20) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti^(*)*

--	--

21) *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

Indicatori quantitativi e di processo rivolti agli utenti:

Numero questionari gradimento compilati/Numero dei questionari gradimento somministrati all'utenza;

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

Numero di supporti ACOT effettuati/Numero degli utenti ACOT

Indicatori qualitativi e di risultato rivolti ai volontari e OLP:

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).

22) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti^(*)*

--	--

23) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dal decreto legislativo, n. 40 del 6 marzo 2017:*

Al fine della valutazione del candidato la commissione terrà di conto dei seguenti requisiti:

- 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

Valutato che i volontari sono inseriti prevalentemente in contesti di accoglienza anche telefonica e e-mail, valutata la particolarità dell'utenza afferente alle strutture sanitarie, fragile e straniera, si rende necessario che i requisiti sopra descritti siano posseduti dai candidati.

24) *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 **6575 €**, e nello specifico sono state così definite:

SELEZIONE DEI CANDIDATI AL PROGETTO

ACQUISTO TEST PSICOATTITUDINALI			
Tipologia	Costo unitario	N° previsto indicativo	Totale
Elaborazione questionari	Euro/ora 25	1 per 8 ore	Euro 200
Selezionatori	Euro/ora 25	3 per 8 ore	Euro 600
			Euro 800

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI

Formazione specifica			
profilo	tot. ore	€/h	totale
Formatori volontari	72	25	1.800
			1.800

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
			1.800

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	62	25	1.550
ufficio stampa	20	25	500

2175

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.

25) *Eventuali reti a sostegno del progetto (partners):*

La Società della Salute Alta Val di Cecina Valdera Consorzio Pubblico di Funzioni C.F. 90035880500 mette a disposizione dei volontari:
-la possibilità di partecipare ai momenti di approfondimento e conoscenza delle buone pratiche e modalità operative tramite seminari, incontri, conferenze e momenti di scambio realizzati e/o organizzati dalla organizzazione per i suoi operatori;
- aule didattiche e strumenti per la comunicazione;
materiale divulgativo dell'organizzazione;
e favorisce lo scambio di informazioni con tutti gli operatori dell'organizzazione coinvolti in processi di interesse relativi al progetto

26) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto^(*)*

Per la formazione l'Azienda mette a disposizione:

- aule formative,
- PC,
- proiettori,
- lucidi,
- 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/rapresentanza 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
- Software uso comune
- Totem informativi 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 COMPETENZE ACQUISIBILI

27) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

28) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

29) *Attestazione delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

“attestato specifico”

“certificazione delle competenze” rilasciato da FORMAS Ente Provider N° 903

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

30) *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

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

32) *Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti^(*)*

33) 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.

34) 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 FAD su piattaforma della Regione Toscana

5 “Formazione sulla riservatezza e trattamento dei dati ”

- 5.1 Il Regolamento generale per la protezione dei dati personali n°2016/679 (General Data Protection Regulation o GDPR)

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

35) *Durata*^(*)

42 ore

FORMAZIONE SPECIFICA (RELATIVA AL SINGOLO PROGETTO) DEGLI OPERATORI VOLONTARI

36) *Sede di realizzazione*^(*)

Zona Distretto Alta Val di Cecina – Valdera:
Assistenza sociale territoriale – c/o Centro Organizzativo Amministrativo ASL, Pontedera (PI) via Fantozzi, 14
Sala Riunioni Terzo Piano c/o Centro Organizzativo Amministrativo ASL, Pontedera (PI) via Fantozzi, 14
Presidio Distrettuale socio sanitario ASL, Pontedera (PI) via Fleming, 1
Presidio Ospedaliero F.Lotti, Pontedera (PI) via Roma, 147
Centro di Formazione Polo Didattico D.Donati, Pontedera (PI) viale R. Piaggio, 7

37) *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 il 70% e la restante entro il 270 giorno.
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.

38) *Nominativo, dati anagrafici e competenze /esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai singoli moduli*^(*)

<i>dati anagrafici del formatore specifico</i>	<i>Competenze/esperienze specifiche</i>	<i>modulo formazione</i>
<i>MONICA BARTALINI PONTEDERA 16/11/1967</i>	<i>Diploma di ragioniere supporto amm.vo attività territoriali zona valdera competenze economico finanziarie competenze gestione attività territoriali competenze gestione esenzioni, ticket, Totem formatore di formazione specifica anno 2018</i>	<i>B - H - I</i>
<i>MARINELLA CATALDI AGNONE 25/04/1955</i>	<i>Laurea in servizi sociali, coordinatore ACOT, referente UVM, esperto non autosufficienza</i>	<i>B - C - D - E - G</i>
<i>LUCA VANNI PISA 19/05/1971</i>	<i>Laurea Infermieristica, Master di coordinamento, Operatore di progetto nei progetti Servizio Civile regionale, tutor infermieristico, esperto di audit, formatore BLSD, esperto accoglienza e triage</i>	<i>B - E - F</i>
<i>DESI SOLLAZZI PONTEDERA 13/11/1969</i>	<i>Qualifica di OSS, competenze gestione esenzioni, ticket, Totem esperta di accoglienza esperta di gestione percorsi individualizzati</i>	<i>B - E - H - I</i>
<i>ILARIA DIONISI PONTEDERA 16/01/1972</i>	<i>Laureanda in Scienze Giuridiche, referente biblioteche ospedaliere, esperta di Relazioni con il Pubblico esperta sistemi qualità referente sicurezza sui luoghi di lavoro referente biblioteche scientifiche</i>	<i>B - C - M</i>

39) *Nominativo, dati anagrafici e competenze specifiche del formatore in riferimento al modulo concernente "formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale"*^(*)

BONGINI LEO, nato a Volterra (PI) il 11/07/1966,

Posizione Organizzativa U.O. Servizio di Prevenzione e Protezione dai Rischi della ex usl 5 di Pisa e Lucca con la funzione di riferimento per l'area della ex Usl di Pisa

Laurea Magistrale in Scienze Delle Professioni Sanitarie Della Prevenzione

40) 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.

41) Contenuti della formazione^(*)

Articolazione della proposta di formazione previste (monte ore 72)

- A - 6 ore** Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile nazionale
- B - 12 ore** di orientamento e conoscenza della struttura e dei servizi e/o attività nonché del personale della sede alla quale è destinato il volontario
- C - 6 ore** Conoscenze teoriche relative alla normativa socio-sanitaria regionale e nazionale
- D - 6 ore** La rete dei servizi territoriali ed ospedalieri e relative competenze all'interno della zona
- E - 6 ore** Conoscenza dell'organizzazione socio-sanitaria territoriale e della presa in carico della persona non autosufficiente nonché dei vari percorsi assistenziali attivabili,
- F - 6 ore** Gestione e organizzazione dei servizi alla persona
- G - 6 ore** Metodologia e modalità d'intervento del servizio sociale con attenzione al settore della non autosufficienza e disabilità e ACOT
- H - 6 ore** Buone prassi per lo svolgimento di pratiche amministrative da parte del cittadino anche straniero, sia nei punti di front-office che attraverso l'utilizzo dei Totem presenti sul territorio
- I - 6 ore** conoscenza carta sanitaria e fascicolo sanitario elettronico - modalità di attivazione, utilizzo Totem per ritiro referti / autocertificazione e/o stampa fascia di reddito
- L- 6 ore** anagrafe assistiti: conoscenza modalità rilascio esenzioni ticket per reddito e fascia di reddito, per patologia, scelta e revoca dei Medici Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta - rilascio STP/ENI
- M - 6 ore** URP, Carta dei Servizi, Biblioteca in Ospedale

42) Durata^(*)

72 ore

ALTRI ELEMENTI DELLA FORMAZIONE

43) 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 7.01.2019

Il Responsabile del Servizio Civile Nazionale dell'ente

Dott.ssa Rossana Guerrini

