

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*^(*)

GUIDE NEL DEDALO -La persona prima di tutto-

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^(*)*

AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST										
AMBITO TERRITORIALE LUCCA (ex USL 2)										
Popolazione residente nel Territorio della Valle del Serchio e della Piana di Lucca ISTAT al 31.12.2015 : n. 227052										
Territorio della Valle del Serchio: n. 57334; Comprensorio: Comuni n.19: Minucciano, Sillano-Giuncugnano; Piazza al Serchio, San Romano, Villa Collemadina, Vagli Sotto, Careggine, Camporgiano, Castiglione Garfagnana, Pieve Fosciana, Castelnuovo di Garfagnana, Fosciandora, Molazzana, Galliciano, Barga, Fabbriche di Vergemoli, Coreglia Antelminelli, Bagni di Lucca e Borgo a Mozzano										
Territorio Piana di Lucca n. 169718 Comprensorio: comuni n 7: Comuni di Pescaglia, Villa Basilica, Lucca, Capannori, Porcari, Montecarlo e Altopascio.										
IL TERRITORIO: è suddiviso in n. 2 Zona-Distretto;										
Le prestazioni sanitarie e sociali vengono erogate in:										
- n. 6 sedi distrettuali nella Valle del Serchio;										
- n. 6 sedi distrettuali nella Piana di Lucca;										
- n. 3 case della salute situate nei comuni Lucca, Capannori e Piazza al Serchio										
Medici di Medicina Generale convenzionati territorio ex ASL 2 Lucca: n. 157										
Pediatri convenzionati territorio ex ASL 2 Lucca: n. 25										
PRESIDIO/STABILIMENTO OSPEDALIERO "LUCCA" E "VALLE DEL SERCHIO"										
Dati d'attività del Presidio Ospedaliero "Lucca" riferiti al 31.12.2017:										
Posti letto Presidio/Stabilimento			N. Ricoveri anno 2017			N. Interventi chirurgici			Dati PS	
Ord.	DH/DS	Totali	Ord.	DH/DS	Totali	Ord.	DH/DS/Amb	Totali	N. accessi	N.ricoveri
311	56	367	13068	3287	16355	4101	9464	13565	60270	7750
Dati d'attività del Presidio Ospedaliero "Valle del Serchio" riferiti al 31.12.2017:										
Posti letto Presidio/Stabilimento			N. Ricoveri anno 2017			N. Interventi chirurgici Barga e Castelnuovo			Dati PS	
Ord.	DH/DS	Totali	Ord.	DH/DS	Totali	Ord.	DH/DS /amb	Totali	N. accessi	N.ricoveri
132	16	148	1570	684	2254	1455	2062	3517	14999	2448
Nei Presidi trovano collocazione oltre alle strutture di supporto a tutte le attività quali: la Direzione del Presidio; l'UOC Assistenza Infermieristica; U.O.C. Farmacia;										

UOC Manutenzione immobili, Laboratorio Analisi, Centro Trasfusionale, Centro P.M.A. di 1 livello, Anatomia Patologica, Endoscopia, Reumatologia, Radiologia, Agenzia di continuità Ospedale Territorio di residenza (A.C.O.T.) ecc., e le seguenti strutture di degenza:

- GINECOLOGIA
- OSTETRICIA
- PEDIATRIA NEONATOLOGIA
- OTORINO
- CHIRURGIA GENERALE
- CHIRURGIA GEN - SENOLOGIA
- UROLOGIA
- ORTOPIEDIA E TRAUMATOLOGIA
- ORTOPIEDIA ROBOTICA
- OCULISTICA
- GASTROENTEROLOGIA-ENDOSCOPIA CHIRURGICA
- PSICHIATRIA
- TERAPIA INTENSIVA
- TERAPIA SUB INTENSIVA POLIVALENTE
- UTIC
- PNEUMOLOGIA
- CARDIOLOGIA
- MEDICINA GENERALE
- DERMATOLOGIA
- NEFROLOGIA
- NEUROLOGIA
- ONCOLOGIA MEDICA
- ONCO- EMATOLOGIA
- MED.RIABILITATIVA COD 56 E EX ART 26

Ospedale San Luca Lucca

L'ospedale San Luca di Lucca si inserisce nel contesto del progetto regionale del Sistema Integrato Ospedali Regionali, SIOR,, percorso iniziato con il Piano Sanitario Regionale del 2002-2004. La struttura è stata realizzata con un progetto di Partenariato Pubblico-Privato attraverso lo strumento del Project Financing che prevede la Concessione ventennale al partner SAT dei servizi non sanitari di supporto (manutenzione immobili e impianti, trasporto automatizzato, pulizie, sterilizzazione, smaltimento rifiuti, ristorazione, lavanolo, gestione camere a maggior comfort). Il 17 maggio 2014 è stata avviata l'attività sanitaria a seguito del trasferimento di tutti i pazienti dall'Ospedale Campo di Marte.

La struttura, analogamente agli altri ospedali del SIOR, è articolata in un edificio principale di 4 piani fuori terra e un piano interrato, dove sono ospitate tutte le attività diagnostiche e assistenziali, completato da una palazzina economica che ospita laboratori, servizi tecnici e infrastrutture logistiche, inclusa la cucina.

Il Presidio ospedaliero della valle del Serchio ha le specialità che lo caratterizzano come presidio ospedaliero di Base in zona disagiata come previsto dal DM 70/2015

Entrambi i Presidi Ospedalieri hanno un'organizzazione delle degenze secondo il modello per intensità di cure.

Il progetto si svolge all'interno del Presidio Ospedaliero di Lucca della Usl Toscana Nord Ovest e nella Zona Distretto Piana di Lucca presso la Cittadella della salute –Campo di Marte-

I volontari saranno collocati all'interno dei punti di accoglienza, front office, del Pronto Soccorso e della Direzione Medica di presidio per:

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

7.3) Destinatari e beneficiari del progetto^()*

Il progetto si svolge all'interno del Presidio Ospedaliero di Lucca della Usl Toscana Nord Ovest e nella Zona Distretto Piana di Lucca presso la Cittadella della salute –Campo di Marte- ed è rivolto a pazienti affetti da patologie temporaneamente o permanentemente invalidanti e ai loro argive.

I volontari saranno collocati all'interno dei punti di accoglienza, front office, del Pronto Soccorso e della Direzione Medica di presidio e nella Cittadella della salute per:

- Consentire la tempestiva conoscenza e presa in carico di pazienti
- Garantire la continuità nei passaggi tra i diversi contesti/setting assistenziali

- Rispondere alla complessità dei bisogni sanitari e sociali
- Favorire la comunicazione e la cooperazione tra ospedale e territorio
- Promuovere un efficace utilizzo della rete dei servizi territoriali

E' infatti fondamentale la costruzione di un percorso integrato che tenga conto del contesto socio-ambientale del paziente, in un'ottica di coerenza tra bisogni e sue attese, con particolare attenzione a

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

Il percorso ospedaliero di presa in carico prevede la raccolta delle informazioni e permette di 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.

Il percorso territoriale di accoglienza e presa in carico prevede che i volontari accolgano, orientino e accompagnino gli utenti ed i loro care givers all'interno dei percorsi sanitari socieli ed amministrativi, in modo particolare le categorie fragili.

In particolare i Volontari costituiranno un legame tra le varie strutture e servizi ospedalieri e territoriali, accompagnando ed aiutando l'utente "fragile".

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

All'interno dell'area di riferimento esiste, come servizio offerto alle categorie fragili, analogo il progetto di mediazione culturale, solo per utenza straniera che afferisce ai servizi sopra descritti. Essendo materia socio-sanitaria, la competenza è a carico della ASL Toscana Nord Ovest.

8) Obiettivi del progetto^()*

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.

Lo scopo è quello di offrire un servizio di prima accoglienza, informativa e di orientamento all'utente che accede alle strutture ospedaliere e territoriali. Gli operatori dei punti di accoglienza, del Pronto Soccorso, della Direzione medica di Presidio e della Direzione Zona Distretto, esistenti saranno integrati da giovani del Servizio Civile che, attraverso la condivisione di comportamenti, procedure, strumenti operativi, potranno offrire una chiara lettura dei servizi ed il loro corretto utilizzo.

I front office saranno i luoghi dove i volontari del Servizio Civile affiancheranno il personale dipendente dando valore aggiunto al servizio. Al momento stesso i Front office costituiranno laboratori esperienziali per i giovani del servizio civile. Lo scambio delle relazioni tra operatori e giovani del Servizio Civile favorirà una sinergia comunicativa tesa ad ottimizzare il servizio.

I giovani potranno contribuire al miglioramento della qualità della vita dei pazienti che accedono ai presidi ospedalieri ed ai servizi territoriali e delle loro famiglie attraverso una chiara informazione.

Forniranno, inoltre, informazioni e orientamento ai servizi.

L'attenzione e l'ascolto attivo dell'utente, uniti all'osservazione costante dei fenomeni socio demografici della comunità rappresentano, all'interno del sistema comunicativo aziendale, elementi strategici per costruire la mappatura dei bisogni necessaria alla governance della popolazione di cui l'istituzione si prende cura.

L'URP, collegato ai vari punti di ascolto e informazione del territorio aziendale, ha in queste dimensioni una funzione cruciale polifunzionale, non solo di snodo tra le diverse richieste ma di "motore di innovazione", "medium fiduciario" nello scambio tra azienda e cittadini che si esplicita, in particolare, nella responsabilità di relazione. Questo si fa particolarmente evidente nel corso di grandi cambiamenti organizzativi.

I giovani saranno impiegati anche nei percorsi di accoglienza degli operatori di Front Office

Il percorso finalizzato a migliorare la comunicazione e l'informazione fra operatori e cittadini, si pone, nei confronti

del volontario, i seguenti obiettivi formativi:

- aumentare la consapevolezza e l'autoconsapevolezza dell'importante ruolo dell'accoglienza nel rapporto con l'utenza;
- aumentare le competenze comunicative e relazionali;
- conoscere i presidi ospedalieri;
- conoscere e saper gestire le "casistiche" ospedaliere di carattere generale e conoscere il sito web aziendale.
- Conoscere e saper gestire gli accessi alle prestazioni territoriali sia ambulatoriali che domiciliari
- Conoscere i percorsi e le modalità di accesso a strutture residenziali e semiresidenziali per utenti anziani e disabili, anche attraverso la conoscenza dei siti Web attivi sul territorio.

Obiettivi specifici

Rispetto al servizio

- Ricevere il cittadino in ascolto attivo, in apertura e disponibilità; ascoltarlo con attenzione per rilevare i suoi reali bisogni.
- Identificare in modo rapido le esigenze dell'utente indirizzandolo nel luogo appropriato.
- Garantire una corretta e mirata informazione e orientamento al cittadino che accede ai servizi per limitare i disagi causati dal nuovo ambiente ed accedere alle prestazioni nella migliore maniera.
- Accompagnare l'utente in difficoltà al servizio in cui deve svolgere la prestazione.
- Dare informazione sui servizi offerti dall'azienda e sulla loro modalità di accesso, promuovendo la consultazione di opuscoli e del front office virtuale (sito Web) dal quale scaricare moduli e ricevere informazioni aggiornate.
- Indirizzare il cittadino ai competenti servizi/uffici per espletare le varie pratiche.
- Aiutare il cittadino nell'utilizzo di strumenti, di sistemi elettronici e multimediali per l'ottenimento delle prestazioni nell'ottica della semplificazione delle procedure (es. pagamento ticket, utilizzo Totem SI, CSE,...).
- Incentivare il cittadino alla consultazione del Fascicolo Sanitario Elettronico e alla stampa dei referti attraverso i totem installati all'interno dei presidi ospedalieri.
- Raccogliere le richieste che non possono essere soddisfatte nell'immediato per poi dare una risposta in differita o inoltrarle al servizio preposto.
- Accogliere le segnalazioni espresse dai cittadini al fine di migliorare l'accesso ai servizi.
- Supportare il personale nelle varie attività amministrative e di supporto al back office.

Indicatori:

- riduzione tempi di attesa
- numero di accessi gestiti
- rilevazione della qualità della prestazione percepita (questionario)

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

OBIETTIVI SPECIFICI DEL PROGETTO

Stante il settore d'intervento del progetto molto particolare, risulta complesso analizzare qualitativamente e quantitativamente le iniziative in progetto.

È comunque ragionevole stabilire una fattibile correlazione tra l'efficacia dell'azione dei servizi e delle iniziative di informazione/orientamento primario con i trend di accesso ed attività appropriata dei servizi.

In quest'ottica può costituire indicatore di risultato il rilevamento costante del trend di contatti al SSR degli utenti che si rivolgono alle strutture ospedaliere e territoriali mediante il rilevamento dei dati di attività.

- riduzione dei tempi di attesa dei familiari in Pronto Soccorso, in attesa di notizie cliniche
- riduzione dei tempi di attesa per il ricovero in reparto;
- riduzione del numero di utenti stranieri che non corrispondono la compartecipazione economica per la non conoscenza del sistema
- riduzione della doppia presa in carico per le prestazioni territoriali
- riduzione dei tempi di attesa per ingresso in strutture residenziali per anziani
- riduzione del numero di proteste per la mancata presa in carico

Costituisce poi elemento qualitativo che può essere indice delle performance del progetto e della sua capacità di raggiungere le finalità, il rilevamento della qualità percepita dagli utenti in relazione ai servizi offerti, dai servizi sanitari presenti nelle sedi di attuazione e dal servizio di punto informativo di secondo livello che le rilevazioni realizzate ad inizio e fine progetto metteranno in evidenza.

Tale rilevazione sarà eseguita tramite indagine conoscitiva (tre domande prefissate con check list) ad un campione di utenti a inizio, e a 12 mesi.

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

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

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

Il ruolo dei giovani del Servizio Civile si configura come supporto del personale impiegato nell'accoglienza e informazione al cittadino.

Le attività alle quali parteciperanno i giovani in Servizio Civile sono:

- offrire un supporto alle attività di accoglienza-informazione e orientamento dell'utente
- orientare ed accompagnare il paziente all'interno delle strutture e dei servizi territoriali
- guidare ed aiutare nel pagamento della quota ticket presso i punti automatici di riscossione, attivazione della CSE e Totem informativi
- fornire informazioni relative ai servizi ospedalieri e territoriali
- Aiutare nell'informazione sull'accesso ai servizi e prenotazione ambulatoriale.

E' prevista una formazione generale e specifica per i volontari.

Inserimento nei servizi.

I volontari al momento dell'inserimento saranno affiancati dagli OLP con i quali definiranno le modalità di intervento in relazione ai piani di attività.

Il ruolo dell'OLP è fondamentale ai fini della buona riuscita dell'esperienza e per la sua funzione di riferimento per il volontario.

I volontari saranno invitati a svolgere un ruolo di osservazione e conoscenza per maturare poi competenze e progressiva autonomia e responsabilizzazione.

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

Fasi di attuazione

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

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

Acquisiranno una FORMAZIONE GENERALE inerente la storia, le leggi e le norme che regolano il Servizio Civile, i cui contenuti sono dettagliati al punto 33.

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

I contenuti di questa fase saranno dettagliati al punto 40. È anche la fase che prevede l'affiancamento del volontario all'OLP ed agli operatori per l'espletamento delle attività previste dal progetto.

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

Gli STRUMENTI DI RILEVAZIONE per effettuare ciò sono rappresentati dal "questionario valutazione/monitoraggio dei volontari" e dalla Cartellina del volontario. È prevista una elaborazione finale di rassegna delle attività realizzate e delle buone prassi emerse.

9.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto(*)

Il ruolo e attività del volontario

Il ruolo del volontario è strategico nel dare più forza agli interventi di riorganizzazione dei servizi in particolare quelli rivolti a categorie fragili e complesse, come i migranti, gli anziani, i disabili che si rivolgono agli ospedali e ai servizi territoriali dell'Azienda Unità Sanitaria Locale.

Il volontario sarà inserito nelle varie strutture, come previsto dagli obiettivi, con il fine di valorizzare e sviluppare le sue competenze tecniche e trasversali a favore degli utenti.

In particolare, il volontario potrà essere coinvolto sin dalla fase di sviluppo e di pianificazione degli interventi, nelle attività e nella realizzazione di servizi sperimentali attuati affiancandosi agli operatori delle varie strutture e agli addetti dei servizi amministrativi, sanitari e socio/sanitari.

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 realizzare cambiamenti organizzativi, l'efficacia dei laboratori realizzati e i risultati delle attività.

Il Volontario parteciperà ad iniziative ed incontri tematici, con gli operatori delle strutture e dei servizi di front office.

Nelle attività di informazione e comunicazione i volontari avranno il compito di affiancare il personale aziendale e di sviluppare specifiche attività di comunicazione/informazione rivolte agli utenti.

Nello specifico le attività del volontario consisteranno in:

- affiancamento all'operatore nelle attività individuali e di gruppo
- affiancamento all'operatore nella attività di accoglienza degli utenti
- distribuzione di materiale informativo
- divulgazione di informazioni relative alle modalità di accesso e di utilizzo dei percorsi
- affiancamento dell'operatore nei momenti di intervento d'integrazione e accoglienza rivolti anche ai cittadini stranieri e utenti fragili

- affiancamento all'operatore nell'incontro con le istituzioni e gli enti che si occupano di accoglienza migranti forzati sul territorio
- affiancamento all'operatore nella revisione della modulistica in uso interno per adeguarla alle esigenze della "gestione a distanza" e la sua messa a disposizione in lingue straniere
- affiancamento dell'operatore per agevolare l'utilizzo di strumenti atti a semplificare i percorsi assistenziali, quali i totem e le macchine riscuotitrici.

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(*)

Tipo di risorsa	Tipo di impegno
Responsabile del Presidio Ospedaliero, Direttori di struttura U.O. (dipendenti a tempo indeterminato dell'Ente)	Tempo parziale (5% dell'orario di servizio)
Addetti di front-line di area sanitaria/amministrativa/sociale	Tempo parziale (5 % dell'orario di servizio)
Personale U.R.P (dipendenti a tempo indeterminato)	Tempo parziale (5% dell'orario di servizio)
Coordinatore infermieristico, Posizioni Organizzative sanitarie e amministrative, personale sanitario e amministrativo (dipendenti a tempo indeterminato dell'Ente)	Tempo parziale (10% dell'orario di servizio)
Associazioni di volontariato presenti nei presidi ospedalieri	Tempo parziale (5% dell'orario di servizio)
Operatori della struttura quali professionisti infermieri, educatori professionali, assistenti sociali, medici	Tempo parziale (70% dell'orario di servizio)

Gli operatori che saranno a stretto contatto con i ragazzi volontari sono di vari profili professionali: dirigenti la cui figura professionale sarà di riferimento per l'organizzazione di tutte le attività e la supervisione del progetto, Infermieri, assistenti sociali e Collaboratori Amministrativi la cui figura sarà più a stretto contatto con il volontario nella quotidianità condividendo con lui lo sviluppo delle attività.

Detto personale sarà reso disponibile dall'Azienda Usl, in modo diretto o tramite convenzione, per la realizzazione specifica di alcune fasi del progetto, attuando una riorganizzazione dei servizi, degli orari e degli assetti organizzativi di ciascun servizio che trovano evidenza nella valorizzazione economica delle risorse messe a disposizione dall'ente.

Gli operatori che saranno coinvolti dal progetto sono operatori la cui professionalità è maturata da una attività costante nei vari servizi territoriali e dalla conoscenza attenta delle norme vigenti in materia sanitaria e socio sanitaria.

10) Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto^(*)

9

11) Numero posti con vitto e alloggio

0

12) Numero posti senza vitto e alloggio

9

13) Numero posti con solo vitto

0

14) Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo^(*)

25

15) Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6)^(*)

5

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 pre-serale e serale.
Flessibilità giorni di presenza: sarà necessario, in alcuni momenti, che il volontario sia presente anche nei giorni prefestivi e festivi.
Disponibilità a svolgere l'attività di servizio civile occasionalmente in sedi diverse da quelle indicate di volta in volta identificate quali ottimali per il raggiungimento degli obiettivi definiti.
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.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	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	Ospedale San Luca	Lucca	Traversa Frediano Francesconi 1	136529	3	Pelli Silvia	15/01/1968	PLLSLV68A55B648M			
2	Ospedale San Luca	Lucca	Traversa Frediano Francesconi 1	136529	2	Grandi Maria	02/11/1960	GRNMRA60S42L833S			
3	Cittadella della Salute Campo di Marte	Lucca	Via dell'Ospedale, 2	136514	4	Carla Panelli	23/05/1959	PNLCRL59E63C236G			

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 pubblicazione sulle pagine di informazione del giornale aziendale, sui quotidiani locali, nei Centri per l'impiego, nei Punti Informativi Aziendali, negli URP Aziendali, negli URP dei Comuni.

PUBBLICIZZAZIONE SOCIAL NETWORK

L'attività di promozione dei bandi volontari e delle iniziative di servizio civile avviene anche attraverso i social network aziendali Facebook e Twitter.

SPOT RADIOTELEVISIVI

I progetti del servizio civile vengono promossi nelle tv locali sia tramite gli spazi di approfondimento giornalistico che l'Azienda realizza e gestisce con le Tv locali nel corso dell'anno sia attraverso le LIVE LINE (si tratta di testi che scorrono in sovraimpressioni) che vengono utilizzate nel corso dei telegiornali locali soprattutto nel periodo di avvio dei progetti.

Totale ore dedicate prima dell'avvio del progetto 40

INCONTRI SUL TERRITORIO

La promozione del servizio civile e dei progetti nelle scuole può avvenire in occasione di momenti di educazione alla salute realizzata dall'analoga unità operativa aziendale in tutte le scuole di secondo grado delle province afferenti alla UsI Toscana Nord Ovest.

Inoltre, l'Azienda, nel corso dell'anno, favorisce la realizzazione di momenti informativi e di sensibilizzazione/promozione del servizio civile nell'ambito delle iniziative di promozione ed educazione alla salute che vengono realizzate in partenariato con le altre istituzioni e gli enti locali, quali giornate tematiche di promozione della salute (giornata mondiale lotta all'aids, le varie giornate tematiche di prevenzione, etc.) e di eventuali iniziative specifiche realizzate con partnership privati.

Totale ore dedicate durante il Servizio Civile 22

Totale complessivo ore di promozione e sensibilizzazione 62

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

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 quantitativi e di processo:

Numero questionari utenti elaborati/Numero dei questionari somministrati;

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

Riduzione numero di proteste

Riduzione tempi di attesa

Indicatori qualitativi e di risultato:

Soddisfazione dei volontari (3 rilevazioni con questionario)

Soddisfazione degli operatori (1 rilevazione alla conclusione del progetto)

Soddisfazione degli utenti (1 rilevazione alla conclusione del progetto)

A tal fine il report finale e la relazione finale devono contemplare e distinguere nettamente le due dimensioni:

- rilevazione andamento attività previste e realizzate e raggiungimento degli obiettivi progettuali;
- esperienza del giovane volontario.

Si sottolinea che una parte rilevante del monitoraggio del progetto riguarda anche la formazione (vedi punto 42).

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, fragole 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 **6275€**, 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 4 ore	Euro 100
selezionatori	Euro/ora 25	2 per 8 ore	Euro 400
			Euro 500

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):*

- SIPS Società Italiana per la Promozione della Salute (C.F. 92053120462)

si impegna:

- a co-promuovere il progetto di Servizio Civile Nazionale considerando l'importanza che esso riveste nell'ambito delle azioni di informazione e accoglienza agli utenti ;
 - a contribuire al buon raggiungimento dello stesso attraverso la partecipazione dei Volontari del Servizio Civile a momenti formativi e di approfondimento, conoscenza e scambio delle buone pratiche tramite seminari, incontri e conferenze;
- a dare il proprio contributo per una più ampia diffusione e conoscenza del Progetto e del Servizio Civile Nazionale.

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
- Software uso comune
- Totem informativi comune
- Locali comune
- Scrivane esclusivo
- Fotocopiatrici, stampanti comune
- Cancelleria esclusivo
- Videocamera proiettore comune
- Auto aziendali comune

Per le attività relative alla progettazione e sviluppo delle comunicazioni mass mediali e la creazione di eventi ad alto impatto di visibilità le dotazioni informatiche e le attrezzature tecniche saranno rese disponibili dalla UO Comunicazione e Ufficio Stampa conformante alle conoscenze informatiche dei volontari e alle loro capacità di gestione autonoma degli applicativi (editor grafici, gestione sito, publishing editor etc)

Compatibilmente con le funzioni svolte dai volontari nell'ambito del progetto potranno essere attivate le CNS individuali degli operatori del servizio civile per l'identificazione e l'accesso ai sistemi informativi aziendali, regionali, nazionali.

CARATTERISTICHE DELLE 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 79 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 tranne, **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*^(*)

OSPEDALE SAN LUCA – AULA SESTI
Sala riunioni 3 piano

CITTADELLA DELLA SALUTE
Via dell'Ospedale , 2

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>
<p>GRANDI MARIA</p> <p>02/11/1960</p>	<p><i>Titolo di studio: Diploma Educatore Professionale,</i></p> <p><i>Attività lavorativa come Educatore presso:</i></p> <p><i>Centro diurno handicap usl Alta Valdelsa dal 1988 al 1989</i></p> <p><i>Ser.D. dal 1989 al 2013</i></p> <p><i>UF.SMIA Lucca: dal novembre 2013 al marzo 2017 collaborazione con il coordinatore e PO - UORF</i></p> <p><i>Segreteria Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze dal dicembre 2014 a tutt'oggi con residue attività.</i></p> <p><i>Direzione Medica di P.O.Lucca da marzo 2017 a tutt'oggi impegnata nell' Ufficio Gestione Stranieri in Ospedale e in attività di segreteria della direzione.</i></p> <p><i>Ottima capacità relazionale, buona conoscenza pacchetto office e lingua inglese</i></p>	<p>Funzioni dell'Ufficio Gestione Stranieri</p> <p>La TEAM (Tessera Europea assicurazione malattia)</p>
<p>PELLI SILVIA</p> <p>15/01/1968</p>	<p><i>Titolo di studio: Diploma regionale infermiera professionale 1987,</i></p> <p><i>Master di 1° livello in Coordinamento e management delle professioni sanitarie Aprile 2013</i></p> <p><i>Attività lavorativa come infermiera presso:</i></p> <p><i>Centro Oncologico S Miniato Pisa dal 1988 al 1991</i></p> <p><i>Urologia Lucca dal 1992 al 2013</i></p> <p><i>Chirurgia Multispecialistica Lucca dal 2013 al 2016</i></p> <p><i>Coordinatrice percorsi e gestione del personale Pronto Soccorso Lucca dal 2016 alla data odierna</i></p> <p><i>Animatore di Formazione dal 2007 alla data odierna presso U.O Formazione Lucca,progetto formazione Nordovest</i></p> <p><i>Tutor Clinico e Mentor dal 2001 alla data odierna</i></p> <p><i>Buone capacità relazionali, buon uso del PC, buona gestione del personale.</i></p>	<p>Organizzazione del pronto Soccorso</p> <p>La medicina d'urgenza: presentazione dell'organizzazione del reparto</p>

<p>PANELLI CARLA 23/05/1959</p>	<p><i>Titolo di studio:Laurea in Servizi Sociali</i> Attività lavorativa Assistente Sociale Azienda USL Toscana Nord Ovest dal 15/09/2016 Precedentemente Assistente Sociale presso USL2 di Lucca, Comune di Castelnuovo Garfagnana Inserita nella UVM della Azienda USL Toscana Nord Ovest per l'area di Lucca</p>	<p>"Tra sociale e sanitario" La fragilità nelle sue espressioni e normativa di riferimento</p>
-------------------------------------	---	---

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"*^(*)

<p>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</p>

40) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste*^(*)

<p>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.</p>

41) *Contenuti della formazione*^(*)

<p>Articolazione della proposta di formazione previste</p> <p>Bongini Leo: 6 ore di orientamento e conoscenza della struttura , dei servizi e/o attività e del personale della sede alla quale è destinato il volontario, con formazione per l'accoglienza del paziente fragile in quanto non solo con problematiche cliniche ma che non conosce il percorso in quanto straniero <i>formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale</i></p> <p>Pelli Silvia : 18 ore "Organizzazione del pronto Soccorso" : informazioni generali, Il Front Office, Funzioni del triage <i>"L'O.B.I. osservazione breve intensiva"</i>: Organizzazione ,Identificazione e illustrazione del modello assistenziale O.B.I La medicina d'urgenza: presentazione dell'organizzazione del reparto. Umanizzazione delle cure, accompagnamento del paziente nel percorso di cura dal PS al reparto/ambulatorio, "nel rispetto della centralità della persona nella sua interezza fisica, psicologica e sociale</p> <p>Grandi Maria:</p> <p>12 ore "Funzioni dell'Ufficio Gestione Stranieri " : informazioni generali, gestione dei pazienti stranieri provenienti dal P.S., raccolta dei documenti, verifica del conto/pagamento, nel rispetto della centralità della persona. Modalità di rapporto/collaborazione con i Reparti Ospedalieri, gli Ambulatori e la Programmazione chirurgica per la gestione e presa in carico del paziente straniero. Conoscenza della modulistica in uso, attività pratica.</p> <p>18 ore: " Pratiche burocratico amministrative" La TEAM (Tessera Europea assicurazione malattia) riconoscer le carte valide, Il Certificato sostitutivo provvisorio della TEAM. I meccanismi di compensazione economica con gli stati appartenenti alla U.E. ed i paesi extra U.E: convenzionati. La fatturazione attiva, attività pratica.</p>

<p>Il codice ENI (Europeo non iscritto) L'iscrizione volontaria al SSN (chi è avente diritto- Modalità di iscrizione) Iscrizione all'AIRE (aventi diritto, modalità di iscrizione, copertura sanitaria) Stranieri extra comunitari irregolari L'STP (straniero temporaneamente presente) chi sono gli aventi diritto, modalità di rilascio, copertura sanitaria dell'stp.attività pratica. lo straniero SOLVENTE : impegno al pagamento, modalità di pagamento, rapporto con le assicurazioni private .gestione del REPORT simulazione pratica. La SDO (scheda dimissione Ospedaliera) compilazione corretta della parte anagrafica dello straniero ricoverato, l'onere di degenza. simulazioni pratiche</p> <p>Il sistema DRG (diagnosis related groups) , calcolo dei costi, preventivo/definitivo, simulazioni pratiche. Anagrafe assistiti : Sistema ADIBA conoscenza modalità rilascio assistenza sanitaria scelta e revoca dei Medici medicina generale e Pediatri di libera scelta, simulazioni pratiche.</p> <p>Panelli Carla 18 ore "Tra sociale e sanitario" Conoscenze teoriche relative alla normativa socio-sanitaria regionale e nazionale La rete dei servizi territoriali ed ospedalieri e relative competenze all'interno della zona Conoscenza dell'organizzazione socio-sanitaria territoriale e della presa in carico della persona non autosufficiente nonché dei vari percorsi assistenziali attivabili Metodologia e modalità d'intervento del servizio sociale con attenzione al settore della non autosufficienza e disabilità</p>
--

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 07.01.2019

Il Responsabile del Servizio Civile Nazionale dell'ente
Dott.ssa Rossana Guerrini