

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) Navigare in Sanità: Tom Tom Sanitario

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*^(*)

Popolazione residente totale per comune ed anno - numero residenti per genere - confronto tra anni 2016 e 2017

	2016	2017	2016	2017	2016	2017	Differenza tra 2016 e 2017
Residenza	Maschi		Femmine		Totale		
Livorno	76.083	76.135	83.136	82.781	159.219	158.916	-303
Livornese	84.551	84.559	91.910	91.474	176.461	176.033	-428
AUSL 6 - Livorno	167.416	167.540	181.105	180.362	348.521	347.902	-619
ASL NORD-OVEST	616.703	616.752	664.001	661.961	1.280.704	1.278.713	-1.991
Toscana	1.801.468	1.802.884	1.942.930	1.939.553	3.744.398	3.742.437	-1.961

(Dati: Relazione sanitaria 2017)

Dai dati presentati dalla Azienda Toscana Nord Ovest nella Relazione Sanitaria 2017 emerge che l'indice di vecchiaia in Toscana, definito come il rapporto tra la popolazione anziana (65 anni e oltre) e la popolazione più giovane (0-14 anni) e che rappresenta di fatto il grado di invecchiamento di una popolazione, è di 198,56 confermandosi, secondo i dati ISTAT, ai primi posti in Italia (dato italiano 165,3). In molti ambiti territoriali dell'ASL Toscana Nord Ovest il valore dell'indicatore è superiore alla media regionale. Il grafico che segue (Fig.3) mostra come dal 2011 l'indice tenda progressivamente ad accrescersi analogamente al trend regionale (valori superiori a 100 indicano una maggiore presenza di soggetti anziani rispetto ai giovanissimi), mentre le Tabelle 1 e 2 mostrano il trend dell'indice nel biennio 2016-2017

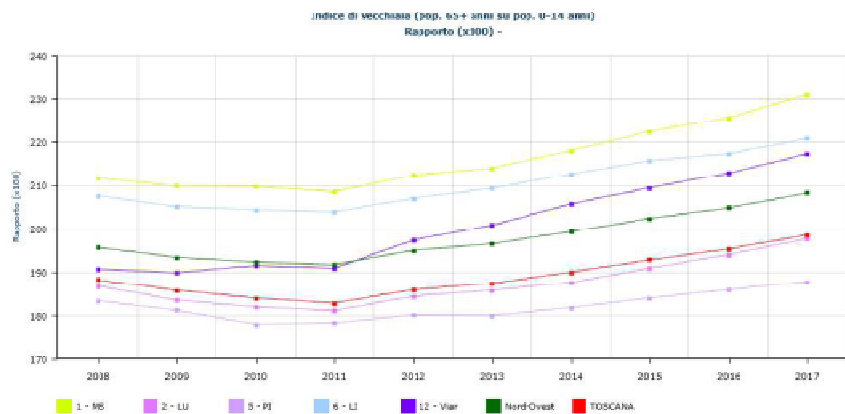


Fig.3

(Dati: Relazione sanitaria 2017)

Eloquente il dato offerto dal confronto tra il decremento del Quoziente di Incremento Naturale e lo speculare incremento del Quoziente di Incremento Migratorio nell'anno 2017 (Tabelle 3 e 4).

Indice di vecchiaia (pop. 65+ anni su pop. 0-14 anni) - numero residenti 65+, rapporto (x 100) – 2016		
Residenza	Residenti 65+	Rapporto
Livorno	41236	208,16
Livornese	45361	204,69
AUSL 6 - Livorno	91828	217,44
ASL NORD-OVEST	324377	204,91
Toscana	933022	195,41

Tabella 1 (Dati: Relazione sanitaria 2017)

Indice di vecchiaia (pop. 65+ anni su pop. 0-14 anni) - numero residenti 65+, rapporto (x 100) - 2017		
Residenza	Residenti 65+	Rapporto
Livorno	41311	211,1
Livornese	45467	207,92
AUSL 6 - Livorno	92273	220,91
ASL NORD-OVEST	326387	208,31
Toscana	939649	198,56

Tabella 2 (Dati: Relazione sanitaria 2017)

Quoziente di incremento naturale - saldo naturale (nati - morti), rapporto su popolazione (x 1.000) - 2017		
Residenza	Saldo naturale	Rapporto su popolazione
Livorno	-887	-5,6
Livornese	-944	-5,38
AUSL 6 - Livorno	-2097	-6,05
ASL NORD-OVEST	-7242	-5,68
Toscana	-18429	-4,93

Tabella 3 (Dati: Relazione sanitaria 2017)

Quoziente di incremento migratorio - saldo migratorio (immigrati - emigrati), rapporto su popolazione (x 1.000) - 2017		
Residenza	Saldo migratorio	Rapporto su popolazione
Livorno	342	2,16
AUSL 6 - Livorno	932	2,69
Livornese	380	2,17
ASL NORD-OVEST	3518	2,76
Toscana	12960	3,47

Tabella 4 (Dati: Relazione sanitaria 2017)

IL CONTESTO DEL PRESIDIO OSPEDALIERO DI LIVORNO

I dati di attività della ex ASL 6 di Livorno si incastonano nei corrispettivi dati regionali e aziendali dai quali emerge in maniera evidente come l'Ambito Territoriale Livornese, di cui il presidio Ospedaliero di Livorno rappresenta il "core" in termini di ricovero e prestazioni ambulatoriali, sia quantitativamente che in relazione all'offerta specialistica, sia uno dei maggiori se non il più grande sito produttivo (Tabella 5).

Volume dei ricoveri (ordinarie, DH e per tipo DRG) escluso neonato sano - numero ricoveri - 2017						
Azienda/Stabilimento	Ricoveri	Ordinari	Day hospital	DRG chirurgici	DRG medici	
ex ASL 1 - Massa e Carrara	20.742	17.562	3.180	8.987	11.755	
ex ASL 2 - Lucca	25.532	20.107	5.425	11.482	14.050	
ex ASL 5 - Pisa	14.507	11.817	2.690	6.216	8.291	
ex ASL 6 - Livorno	31.986	25.586	6.400	13.994	17.992	
ex ASL 12 - Viareggio	20.692	16.174	4.518	11.483	9.209	
ASL NORD-OVEST	113.459	91.246	22.213	52.162	61.297	
Toscana	542.104	411.925	130.179	249.518	292.586	

Tabella 5 (Dati: Relazione sanitaria 2017)

Analogamente i dati di attività 2017 relativi agli accessi di Pronto Soccorso (Tabelle 6 e 7) mostrano come il dato maggiore sia attribuito all'Azienda Toscana Nord Ovest (137.221 accessi) di cui più del 50% rappresentato dagli accessi al PS del Presidio Ospedaliero di Livorno, secondo solo al PS dell'Ospedale Versilia il quale risente, in modo prepotente rispetto all'Ambito Territoriale Livornese, delle variazioni stagionali soprattutto estive.

Numero assoluto di accessi ai PS della Toscana - numero accessi - 2017	
Luogo	Accessi
ex ASL 1 - Massa e Carrara	75.315
ex ASL 2 - Lucca	70.404
ex ASL 5 - Pisa	61.387
ex ASL 6 - Livorno	137.221
ex ASL 12 - Viareggio	78.894
ASL NORD-OVEST	423.221
Toscana	1.498.186

Numero assoluto di accessi ai PS della Toscana - numero accessi - 2017	
Luogo	Accessi
Riuniti Livorno	67.256
ex ASL 6 - Livorno	137.221
ASL NORD-OVEST	423.221
Toscana	1.498.186

Tabelle 6 e 7 (Dati: Relazione sanitaria 2017)

Percentuale di accessi ai PS della Toscana per codice colore assegnato al triage - proporzione (x 100) - 2017						
Luogo	Codice bianco	Codice azzurro	Codice verde	Codice giallo	Codice rosso	Codice nero
ex ASL 1 - Massa e Carrara	13	3	55	27	2	0
ex ASL 2 - Lucca	3	24	42	27	4	0
ex ASL 5 - Pisa	2	17	64	15	1	0
ex ASL 6 - Livorno	7	10	57	23	2	0
ex ASL 12 - Viareggio	6	13	60	20	1	0
ASL NORD-OVEST	7	13	56	23	2	0
Toscana	6	17	54	21	2	0

Tabella 8 (Dati: Relazione sanitaria 2017)

Nelle tabelle qui di seguito i dati relativi alla attività ambulatoriali svolte nell'anno 2017 nell'Ambito Territoriale Livornese a confronto con i dati di ATNO e regionali per le 7 specialistiche principali (cardiologia, ginecologia, oculistica, neurologia, dermatologia, ortopedia e all'otorinolaringoiatria) che devono essere erogate con un tempo massimo di attesa di 15 giorni. Significativi anche i numeri relativi alle prestazioni diagnostiche (TAC e RM) eseguite sempre nel 2017 in relazione alla popolazione residente

Tasso di visite specialistiche - complessivo 7 specialità PSR - numero accessi, tasso grezzo e standardizzato per età, IC95% (x 1.000) - 2017			
Residenza	Totale		
	Accessi	Tasso grezzo	Tasso standard
ex ASL 6 - Livorno	162.575	467,3	455,59
Livornese	85.261	484,35	473
ASL NORD-OVEST	570.690	446,3	434,37
REGIONE TOSCANA	1.527.876	408,26	401,64

Tabella 9 (Dati: Relazione sanitaria 2017)

Volume prestazioni TC - numero prestazioni, denominatore, tasso standardizzato per età (x 1.000) - 2017		
Residenza	Totale	
	Prestazioni	Popolazione residente
ex ASL 6 - Livorno	25153	347.902
ASL NORD-OVEST	96626	1.278.713
REGIONE TOSCANA	276297	3.742.437

Tabella 10 (Dati: Relazione sanitaria 2017)

Volume prestazioni RM totali - numero prestazioni, denominatore, tasso standardizzato per età (x 1.000) - 2017		
Residenza	Totale	
	Prestazioni	Popolazione residente
ex ASL 6 - Livorno	18069	347.902
ASL NORD-OVEST	82108	1.278.713
REGIONE TOSCANA	228477	3.742.437

Tabella 11 (Dati: Relazione sanitaria 2017)

In sintesi l'attività prevista per i volontari del Servizio Civile si articolerà in una realtà strategica per il Servizio Sanitario Regionale quale è il presidio Ospedaliero di Livorno, che presenta volumi importanti, sia per attività programmate che urgenti, oltre un'offerta specialistica estremamente ampia, nella quale spicca la Neurochirurgia, unica realtà regionale erogata da una azienda territoriale, di continuo riferimento per l'intera ATNO; offre inoltre specialistiche di riferimento per altri ambiti territoriali aziendali quali Malattie Infettive, Emodinamica, Oncoematologia, Neuroradiologia, Radiologia Interventistica, Chirurgia Vascolare, Chirurgia Toracica, Medicina Nucleare, Radioterapia ed altre.

All'interno del Presidio Ospedaliero di Livorno vi si trova l'**Ufficio Relazioni col Pubblico suddiviso in 3 sportelli tematici**: 1 operatore che raccoglie le prese in carico e fornisce informazioni; 1 operatore dedicato a informazioni e prese in carico riguardanti i percorsi ambulatoriali e chirurgici; 1 operatore che raccoglie segnalazioni e reclami.

Alcuni numeri:

- **3038 prese in carico;**
- **6158 contatti telefonici e informazioni fornite agli sportelli**

I volontari saranno collocati all'interno della Hall del Presidio Ospedaliero Livornese nel punto informazioni, nelle Radiologie e nei Servizi Ambulatoriali Pluridisciplinari

La presenza dei Volontari del Servizio Civile potrà contribuire a qualificare l'azione di accoglienza e presa in carico che la 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 affinché utilizzi al meglio le risorse presenti sul territorio.

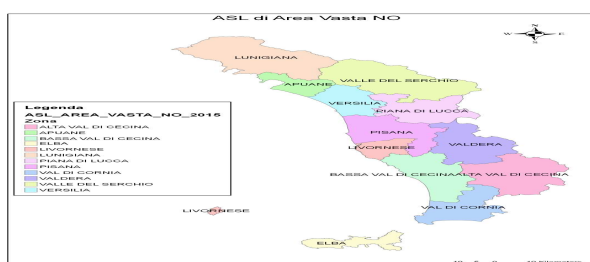
I destinatari saranno tutti i cittadini che si presenteranno nei punti in cui sono presenti i volontari che forniranno adeguate informazioni ed eventualmente accompagneranno gli utenti nel loro percorso, soddisfacendo i bisogni espressi. Il bisogno del cittadino può andare dalla semplice informazione sull'ubicazione del reparto in cui deve andare; alla compilazione della modulistica. Il volontario dovrà fare particolare attenzione ai bisogni dei soggetti "fragili", intesi non solo come coloro che hanno difficoltà fisiche/motorie ma intesi come tutti coloro che, per qualsiasi motivo, non riescono ad orientarsi rispetto al loro bisogno.

CONTESTO TERRITORIALE

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

Al fine di assicurare una copertura di servizi a tutti i residenti, l'articolazione delle attività sanitarie territoriali e socio sanitarie è organizzata per Zone.

Nell'ambito territoriale dell'Azienda Toscana Nord Ovest la Zona Livornese si colloca al 2° posto per numero di residenti (176461 abitanti).

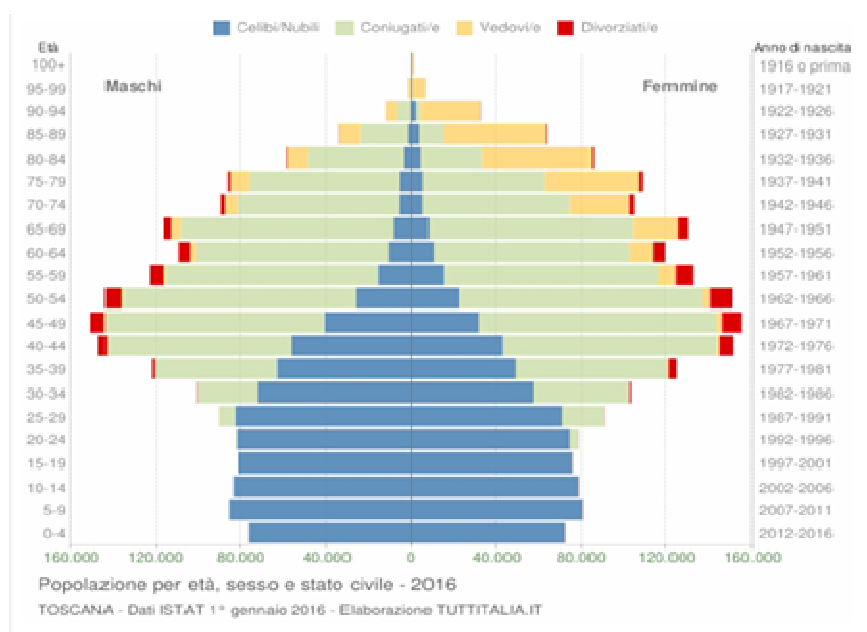


La Popolazione residente nell'anno 2016 nella Zona Livornese (fonte dati Relazione sanitaria) è così articolata:

RESIDENZA	MASCHI	FEMMINE	TOTALE
LIVORNESE	84551	91910	176461

Dalla fonte Istat si rileva che gli over 65 negli ultimi 10 anni in Italia sono passati dal 19,7% al 22%. In Toscana, regione ad elevato invecchiamento, il fenomeno ha valenza più ampia (24,9%).

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



L'indice di vecchiaia stima il grado di invecchiamento della popolazione. E' definito come il rapporto tra la popolazione (65 anni e oltre) e la popolazione più giovane (0 – 14 anni); valori superiori a 100 indicano una maggiore presenza di soggetti anziani rispetto ai giovanissimi.

IL PROGETTO SI COLLOCA ALL'INTERNO DEI PRESIDII TERRITORIALI RIPORTATI, DELL'AZIENDA TOSCANA NORD OVEST E IN PARTICOLARE:

ZONA DISTRETTO	N. OPERATORI AMM.VI	N. OPERATORI TECNICI	N. OPERATORI SANITARI
Poliambulatorio Livorno – Viale Alfieri, 30 Livorno (LI)	12	2	28
CSS Livorno Est – Via Peppino Impastato, 3 – Livorno (LI)	5	0	48
CSS Livorno Nord – Via della Fiera di Sant'Antonio, 3 – Livorno (LI)	8	9	40

Di seguito si riporta la griglia con i dati delle attività (prestazioni CUP) nei distretti coinvolti nel progetto della Zona Livornese per l'anno 2017:

Attività CUP	Poliambulatorio Livorno – Viale Alfieri, 30 Livorno (LI) utenti	CSS Livorno Est – Via Peppino Impastato, 3 – Livorno (LI) utenti	CSS Livorno Nord – Via della Fiera di Sant’Antonio, 3 – Livorno (LI) utenti	TOTALE
Prelievi ematici	92.580	35.799	21.737	150.116
Prelievi pediatrici	1.401	45.932	15.545	62.878
Consegna kit Corat	3.576	5.300	2.147	11.023
Restituzione kit Corat	3.779	4.809	2.241	10.829
Ambulatorio Infermieristico	182	820	927	1.929
Curve glicemiche	1.445			1.445
Totale	102.963	92.660	42.597	238.220

Attività Anagrafe	CSS Livorno Est – Via Peppino Impastato, 3 – Livorno (LI)	CSS Livorno Nord – Via della Fiera di Sant’Antonio, 3 – Livorno (LI)	TOTALE
Numero utenti	25.542	25.266	50.808

Le attività per prestazioni Cup per l’anno 2017 sono state complessivamente 238.220 di cui quasi la metà sono concentrate nel Poliambulatorio di Livorno (102.963); nel CSS Livorno Est le prestazioni per Cup (92.600) e Anagrafe (25.542) ammontano complessivamente a 118.202, mentre nel CSS Livorno Nord le prestazioni per Cup (42.597) e Anagrafe (25.266) ammontano complessivamente a 67.863.

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.

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. In Ospedale esistono alcune forme, spesso non continuative, di associazioni presenti sul territorio che contribuiscono al buon andamento dei servizi offerti dal Sistema Sanitario, specialmente in tema di accoglienza e accompagnamento dell'utenza.

8) Obiettivi del progetto^()*

Il progetto **Navigare in Sanità: Tom Tom Sanitario** con la presenza e la collaborazione dei volontari del servizio civile ha lo scopo di migliorare e facilitare ancora di più i vari percorsi già presenti nelle strutture aziendali.

La presenza dei volontari sarà garantita su cinque giorni, escluso i festivi, per un orario complessivo di 30 ore settimanali.

Il cittadino che si reca presso la struttura sanitaria ha bisogno di una accoglienza attenta e mirata alle proprie necessità con informazioni semplici e dirette e, talvolta, di un aiuto nell'utilizzo degli strumenti telematici messi a disposizione quali totem per la verifica della fascia di reddito, esenzione, attivazione fascicolo sanitario, stampa referti, oltre che per l'utilizzo delle macchine riscuotitrici ticket.

I front office saranno rafforzati (incrementati) e al tempo stesso costituiranno laboratori esperienziali per i giovani. Lo scambio delle relazioni tra operatori e giovani del Servizio Civile favorirà una sinergia comunicativa tesa ad ottimizzare il servizio.

Obiettivo del progetto è quindi il potenziamento delle informazioni che l'utenza può cogliere entrando in contatto con le strutture attraverso le attività di accoglienza anche dei volontari: questo creerà una interazione innovativa e vincente tra cittadino e strutture sanitarie.

Il percorso finalizzato a migliorare la comunicazione e l'informazione fra operatori e cittadini, si pone, nei confronti del volontario, i seguenti obiettivi formativi:

1. aumentare la consapevolezza e l'autoconsapevolezza dell'importante ruolo dell'accoglienza nel rapporto con l'utenza;
2. aumentare le competenze comunicative e relazionali;
3. conoscere i presidi ospedalieri
4. conoscere e saper gestire le "casistiche" ospedaliere di carattere generale e conoscere il sito web aziendale;
5. maturare la consapevolezza dell'importanza di essere cittadini di una Repubblica che "tutela la salute come diritto dell'individuo e interesse della collettività";

OBIETTIVI SPECIFICI Rispetto al servizio

- Realizzare attività di accoglienza, orientamento ed informazione nell'ambito dei servizi erogati nei presidi territoriali;
- Realizzare attività di informazione e diffusione di buone prassi nell'ambito dei servizi di medicina generale

- Supporto nell'utilizzo di totem e macchine riscuotitrici ticket.
- Monitorare le criticità che giornalmente possono presentarsi nei punti nei quali sono destinati i Volontari e darne comunicazione agli uffici competenti (es: mal funzionamento delle macchinette riscuotitrici, dei totem, ecc)
- Rispettare la privacy ed i dati sensibili dei quali, eventualmente, il Volontario viene a conoscenza durante la propria attività.

Indicatori:

- riduzione tempi di attesa dell'utente per avere informazioni di primo livello;
- numero di accessi gestiti
- rilevazione della qualità della prestazione percepita (questionario)

OBIETTIVI VERSO I VOLONTARI

1. Incrementare nel volontario la consapevolezza del proprio ruolo sociale e l'importanza di una partecipazione attiva nel territorio in cui vive e nella società.
2. Promuovere il rispetto dell'altro attraverso esperienze di conoscenza, condivisione e solidarietà nei confronti di persone immigrate, richiedenti asilo o protezione, minori in stato di abbandono e giovani ed in generale di utenti dei servizi territoriali.
3. Sviluppare la capacità di ascolto, di osservazione e di progettazione attraverso la collaborazione con l'équipe multi professionale.
4. Promuovere la cultura della solidarietà;
5. Fare esperienza di cittadinanza attiva;
6. Favorire nei volontari il processo di socializzazione al lavoro, sviluppando competenze e stimolando attività spendibili nella fase di inserimento nel mondo del lavoro;
7. Promuovere e diffondere conoscenze sul sistema dei servizi ospedalieri e socio-sanitari territoriali
8. Sapere gestire le relazioni e le eventuali criticità relazionali.

Indicatori di risultato (qualitativi e quantitativi)

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 ospiti alle strutture socio assistenziali territoriali mediante il rilevamento dei dati di attività;
- il rilevamento costante del trend di contatti al SSR degli utenti ospedalieri mediante il rilevamento dei dati di attività.
- la diminuzione dei contatti/informazioni registrati dall'URP nel periodo di presenza dei Volontari dato che le informazioni di primo livello dovrebbero essere gestite dal Volontario.

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 amministrativi territoriali, 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, 6 mesi e 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*

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
- 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;
- Supportare il cittadino nella compilazione della modulistica di vario genere;
- Fornire ai cittadini i dispositivi di aiuto messi a disposizione dall'Azienda (sedie a rotelle)

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

Le attività si articoleranno nelle seguenti fasi:

FASE 0: Ideazione. Nel piano di attuazione bisogna tenere presente che tale fase, denominabile "0" (zero), è propedeutica all'attivazione delle fasi più avanti evidenziate. È la fase preparatoria in cui si definisce e si concretizza l'esigenza di far nascere un progetto per i volontari del servizio civile in coerenza con i principi etici tendenti ad incentivare la tutela della salute e rimuovere gli ostacoli che possono ostacolare l'accesso ai servizi e alle politiche di promozione della salute. Si tratta di un tentativo di ottimizzare alcuni servizi attraverso nuove risorse umane. In questa fase si avvia la progettazione degli strumenti di rilevamento della qualità percepita dagli utenti dei servizi territoriali (amministrativi e sanitari) assieme a quella degli utenti interni (servizi di accoglienza/progetti integrazione per migranti, servizi e progetti rivolti agli anziani, rete delle AFT dei medici di medicina generale).

FASE 1: Informazione e coinvolgimento della rete dei servizi territoriali, degli sportelli amministrativi territoriali, della rete dei medici di medicina generale e pediatria, dei cittadini che usufruiscono dei servizi accoglienza circa l'avvio del progetto e le modalità di coinvolgimento operativo che il progetto svilupperà.

FASE 2: Accoglienza e formazione dei volontari con possibilità di conoscere e approfondire gli aspetti peculiari dell'organizzazione di ciascun servizio presente nella zona e dei presidi sedi di attuazione del progetto. In questa fase i volontari faranno conoscenza dell'OLP loro assegnato e degli altri operatori dei servizi, avranno la possibilità di comprendere il funzionamento delle attività amministrative e sanitarie che vengono realizzare sul territorio e di quelle che sono a vario modo centralizzate e comunque allocate in aggregazioni zonali o aziendali. Conosceranno l'organizzazione dei servizi di accoglienza, il sistema di accoglienza diffuso realizzato per l'accoglienza straordinaria e quello di accoglienza ordinataria dei richiedenti asilo (SPRAR) così come gli altri servizi rivolti agli anziani (Punto Insieme, sistema PUA/UVM)

In questa fase è prevista l'accoglienza dei volontari nei vari servizi in cui saranno collocati

FASE 3: Pianificazione delle attività e dei servizi da realizzare, con un calendario di iniziative volte a favorire il coinvolgimento e la partecipazione degli operatori allo sviluppo dei servizi. Questa fase viene realizzata con il supporto di tutti le figure professionali inserendo i volontari nei vari percorsi esistenti.

FASE 4: Attuazione dei servizi e delle attività che coinvolgeranno le varie strutture dell'azienda e i volontari nella realizzazione e valutazione operativa delle modalità di gestione dei flussi di informazione e di gestione del servizio di secondo livello.

FASE 5: Verifica dei risultati delle attività. Il progetto prevede di potenziare ed incrementare l'efficacia dei propri servizi e della rete secondo i processi tipici di una learning organization che crea miglioramenti incrementali attraverso le capacità di ciascuna unità di organizzazione di apprendere attraverso l'azione e l'esperienza dei suoi membri. In questa fase vengono verificati gli aspetti di efficacia dei cambiamenti organizzativi proposti e realizzati con le attività di progetto.

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

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 che si rivolgono ai servizi della USL. Il volontario sarà inserito nei vari Servizi, 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 e 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 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, similmente i volontari prenderanno parte alle attività di formazione/informazione/orientamento che saranno realizzate con i servizi del territorio rivolti alle persone anziane.

Nello specifico le attività del volontario consisteranno in:

- Affiancamento all'operatore nelle attività individuali e di gruppo.
- Affiancamento dell'operatore nei momenti di intervento presso le strutture di accoglienza, i servizi amministrativi e /o sanitari realizzati dalla USL nei propri presidi e i progetti/servizi d'integrazione e accoglienza rivolti ai cittadini stranieri.
- Affiancamento all'operatore nelle attività multidisciplinari atte a far conoscere tradizioni e culture multietniche del territorio.
- Affiancamento all'operatore relativamente alle problematiche relative alla scelta dei percorsi amministrativi più idonei per consentire la corretta iscrizione al SSR e assicurare la tutela della salute necessaria.
- Affiancamento all'operatore nell'elaborazione dei materiali, delle strategie comunicative e nell'aggiornamento del sito Internet ed Internet Aziendale.
- 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 all'operatore nella realizzazione di moduli formativi e eventi informativi rivolti a operatori e/o comunità straniere presenti sul territorio
- 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^(*)

I volontari durante l'anno saranno seguiti prevalentemente dagli OLP e dai Formatori per la formazione specifica

SEDE	N° VOLONTARI	NOMINATIVI	Data di nascita
Livorno - Poliambulatorio	4	Marcella Zingoni	22/05/1971
Livorno - CSS Livorno Est	2	Barbara Busdraghi	11/02/1962
Livorno - CSS Livorno Nord	2	Leonardo Marinari	21/01/1971
P.O. - URP	4	Franco Marianelli	24/01/1955
P.O. - Accoglienza Radiologia	2	Stefania Rossi	20/07/1965
P.O. - Accoglienza Ambulatoriale	1	Laura Ciangherotti	08/08/1957

Gli operatori che saranno a stretto contatto con i ragazzi volontari avranno vari profili professionali;

- **dirigenti di struttura sia sanitari che amministrativi** la cui figura professionale sarà di riferimento per l'organizzazione di tutte le attività e la supervisione del progetto;

- **collaboratori Amministrativi e Sanitari** la cui figura sarà più a stretto contatto con il volontario nella quotidianità condividendo con lui lo sviluppo delle attività;
- **assistenti e dei coadiutori amministrativi** che sosterranno il volontario nella realizzazione delle attività operative quotidiane, anche in proiezione e/o collaborazione con gli sportelli territoriali del CUP.

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

- | | |
|--|----|
| | 15 |
| 10) <i>Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto^(*)</i> | 0 |
| 11) <i>Numero posti con vitto e alloggio</i> | 15 |
| 12) <i>Numero posti senza vitto e alloggio</i> | 0 |
| 13) <i>Numero posti con solo vitto</i> | 25 |
| 14) <i>Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo^(*)</i> | 5 |
| 15) <i>Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6)^(*)</i> | 5 |
| 16) <i>Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio:</i> | |

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 preeserale 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	1.1.1.1.1	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	Presidio Ospedaliero	Livorno	Viale Alfieri, 36	136490	4	Marianelli Franco	24/01/1955	MRNFNC55A24E625Q			
2	Presidio Ospedaliero	Livorno	Via Alfieri 35	136490	3	Rossi Stefania	20/07/1965	RSSSFN65L60E625R			
3	CSS Livorno Nord	Livorno	Via della Fiera di Sant'Antonio, 3	136494	2	Marinari Leonardo	21/01/1971	MRNLRD71A21G702W			
4	CSS Livorno Est	Livorno	Via Peppino Impastato, 3	136497	2	Busdraghi Barbara	11/02/1962	BSDBBR62B51E625V			
5	Poliambulatorio Livorno	Livorno	Viale Alfieri, 30	136492	4	Zingoni Marcella	22/05/1971	ZNGMCL71E62E625V			

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 sovraimpressione) 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 Usl 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 quantitativi e di processo:

Numero questionari utenti elaborati/Numero dei questionari utenti somministrati;

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

Numero di accessi gestiti/Numero degli accessi

Riduzione tempi di attesa dell'utente per avere informazioni di primo livello;

Diminuzione dei contatti/informazioni registrati dall'URP nel periodo di presenza dei Volontari

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, 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 è 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			
<i>profilo</i>	<i>tot. ore</i>	<i>€/h</i>	<i>totale</i>
elaborazioni grafiche	5	25	125
promozione servizio civile	62	25	1.150
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):

L'Associazione Volontari Ospedalieri Regione Toscana C.F. 94045930487

mette a disposizione dei volontari:

- due ore di formazione sia generale che locale sugli aspetti di accoglienza al cittadino.

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 previste 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 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 trance, **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^(*)

Poliambulatorio Livorno - Viale Vittorio Alfieri, 30 - Livorno
 CSS Livorno Est - Via Peppino Impastato, 3 - Livorno
 CSS Livorno Nord - Via della Fiera di S. Antonio, 3 - Livorno
 P.O. Livorno – Scuola Formazione Infermieri- Viale Alfieri - Livorno
 CENTRO DI FORMAZIONE Viale Rinaldo Piaggio 6 Pontedera Pisa-Sala riunioni 3 piano

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 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>BACHI FRANCO Livorno, 08/07/1949</i>	<i>Diploma di ragioniere Volontario AVO esperto in accoglienza e assistenza morale</i>	<i>il volontariato entra in ospedale, accoglienza e assistenza morale</i>
<i>MANZI GIOVANNA Livorno, 06/04/1954</i>	<i>Diploma di scuola Media Superiore Volontario AVO esperto in accoglienza e assistenza morale</i>	<i>il volontariato entra in ospedale, accoglienza e assistenza morale</i>
<i>FASCETTI ROSELLA Piombino, 18/04/1966</i>	<i>Laurea in Sociologia Esperta di sistemi informatici in sanità, Esperta di miglioramento dei processi</i>	<i>conoscenza carta sanitaria e fascicolo sanitario elettronico - modalità di attivazione utilizzo Totem per ritiro referti / autocertificazione e/o stampa fascia di reddito</i>
<i>MARIANELLI FRANCO Livorno, 24/01/1955</i>	<i>Diploma di Maturità Magistrale Iscritto all'ordine dei giornalisti Ufficio stampa Ufficio Relazioni con il Pubblico</i>	<i>di orientamento e conoscenza della struttura e dei servizi e/o attività nonché del personale della sede alla quale è destinato il volontario</i>

<i>MARINARI FABRIZIO</i> <i>Livorno, 19/09/1954</i>	<i>Diploma di Ragioniere</i> <i>Master in Comunicazione</i> Ufficio Relazioni con il Pubblico	la comunicazione istituzionale e quella in sanità
<i>VIEGI ANGELA</i> <i>Livorno, 01/08/1957</i>	<i>Laurea Tecnico di Laboratorio Biomedico</i> Ufficio Relazioni con il Pubblico Esperto in percorsi ambulatoriali e chirurgici	i principali percorsi ospedalieri e territoriali
<i>BUSDRAGHI BARBARA</i> <i>Livorno, 11/02/1962</i>	<i>Diploma di ragioniere</i> Esperta i coordinamento gestione e affiancamento del personale Esperta di anagrafe assistiti Esperta vigilanza e accreditamento strutture sociali	di orientamento e conoscenza della struttura e dei servizi e/o attività nonché del personale della sede alla quale è destinato il volontario
<i>ZINGONI MARCELLA</i> <i>Livorno, 22/05/1971</i>	<i>Diploma di Infermiere</i> <i>Master di Coordinamento Infermieristico</i> Esperta percorsi di accoglienza, presa in carico utenza Esperta di gestione del personale	di orientamento e conoscenza della struttura e dei servizi e/o attività nonché del personale della sede alla quale è destinato il volontario conoscenza dell'organizzazione socio-sanitaria territoriale e della presa in carico della persona non autosufficiente nonché dei vari percorsi assistenziali attivabili

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”^(*)*

Francesco Moschini, Rosignano Marittimo 11.09.1965

Direttore Unità Funzionale Servizio Prevenzione e Protezione Rischi sui Luoghi di Lavoro Azienda Toscana Nord Ovest

Laurea in Ingegneria Chimica

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)

- **6 ore** formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale
- **24 ore** di orientamento e conoscenza della struttura e dei servizi e/o attività nonché del personale della sede alla quale è destinato il volontario
- **6 ore** la comunicazione istituzionale e quella in sanità
- **12 ore** conoscenza dell'organizzazione socio-sanitaria territoriale e della presa in carico della persona non autosufficiente nonché dei vari percorsi assistenziali attivabili (ACOT, AFA , ADI , etc.);
- **6 ore** conoscenza carta sanitaria e fascicolo sanitario elettronico - modalità di attivazione utilizzo Totem per ritiro referti / autocertificazione e/o stampa fascia di reddito;
- **4 ore** i principali percorsi ospedalieri e territoriali
- **2 ore** il volontariato entra in ospedale, accoglienza e assistenza morale
- **12 ore** anagrafe assistiti: conoscenza modalità rilascio esenzioni ticket per reddito e fascia di reddito patologia scelta e revoca dei Medici medicina generale e Pediatri di libera scelta - rilascio STP/ENI.

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