

ENTE

1) Denominazione e codice SU dell'ente titolare di iscrizione all'Albo SCU proponente il progetto (*)

Azienda USL Toscana Nord ovest – SU00503

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

2) Titolo del progetto (*)

TRANSLATE PLEASE: dall'italiano, dal sanitario, dal digitale

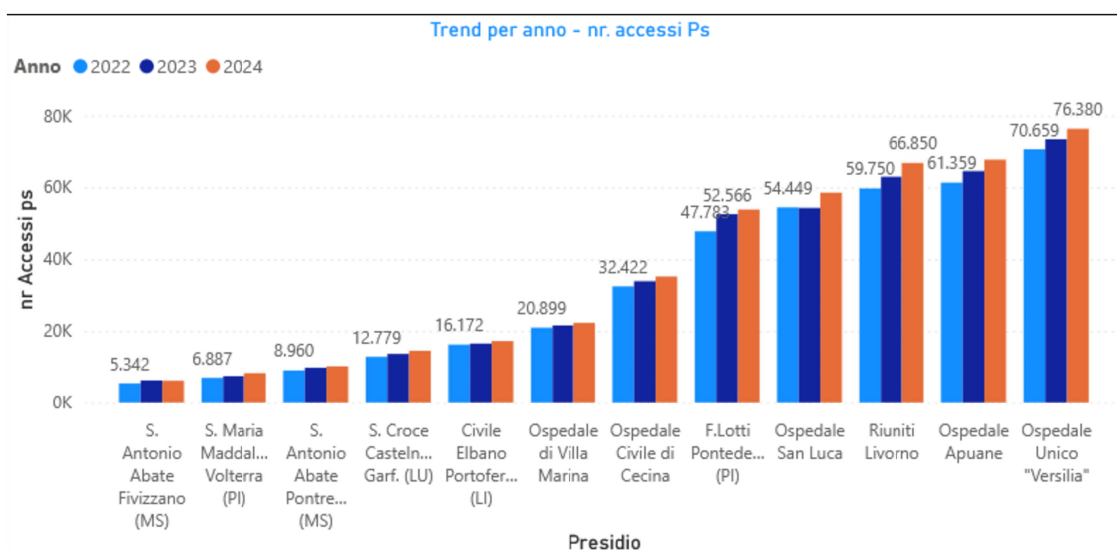
3) Contesto specifico del progetto (*)

3.1) Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto (*)

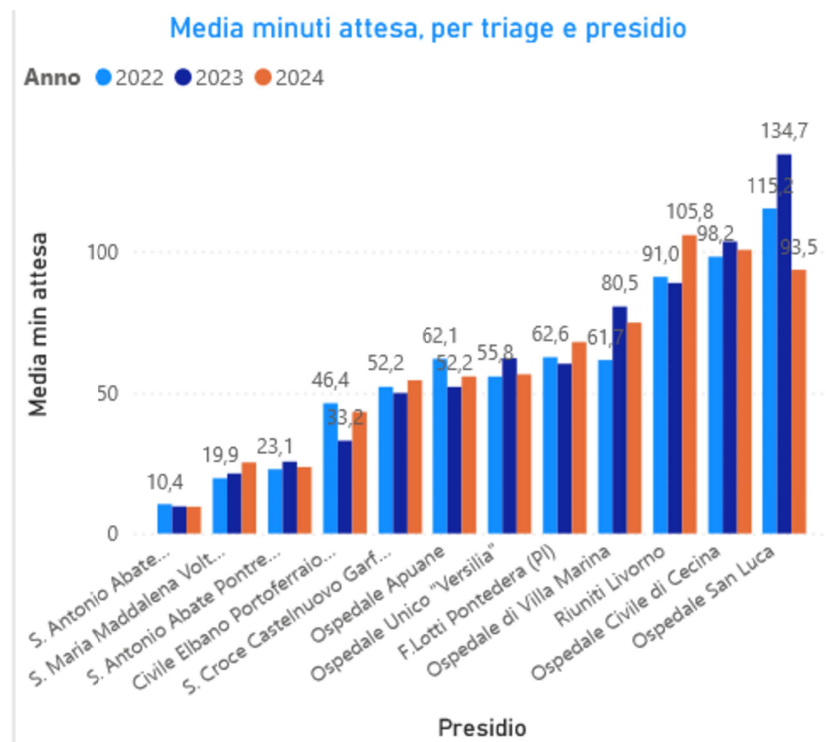
• Contesto

Il progetto, in linea col programma “IL NOSTRO SERVIZIO AL TUO SERVIZIO” si colloca all'interno dei Pronto Soccorso aziendali. Nei Pronto Soccorso vengono garantite all'utente tutte le prestazioni sanitarie necessarie a risolvere la patologia emergente. Vengono, infatti, effettuati interventi efficaci/efficienti e fornite risposte in tempo utile a tutte le richieste di prestazioni sanitarie emergenziali ed urgenti a tutta la popolazione, compresi utenti fragili quali anziani, stranieri, bambini. Risulta importante, quindi, che vi sia una figura che aiuta i cittadini a tradurre in azioni o in un linguaggio comprensibile tutte le informazioni che vengono date. Il giovane Operatore Volontario, per competenze e capacità, risulta essere il fulcro di questa attività di traduzione.

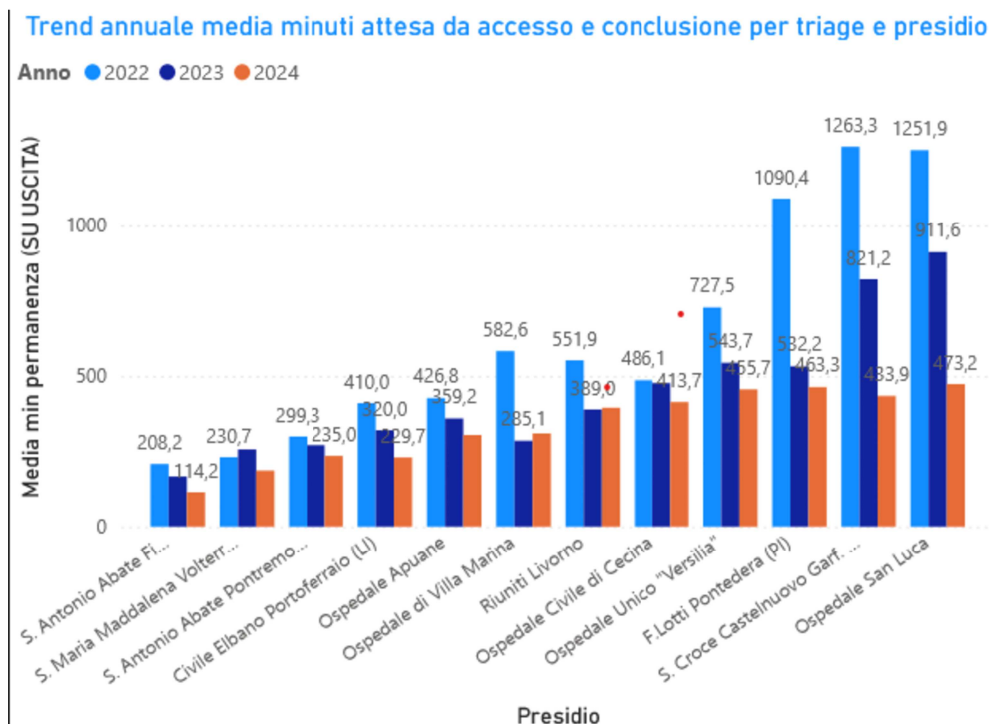
Il Pronto Soccorso costituisce una delle principali porte di accesso all'ospedale e in alcuni casi, in particolare per la popolazione più vulnerabile, rappresenta spesso la prima modalità di contatto con il sistema dei servizi sanitari. Il numero di accessi complessivo giornaliero è in aumento; passa, nell'arco di un triennio, da 397.461 a 436.910



Il tempo di attesa medio del cittadini per essere preso in carico, eccetto le emergenze, passa nel triennio da 72,2 a 72,1 minuti.

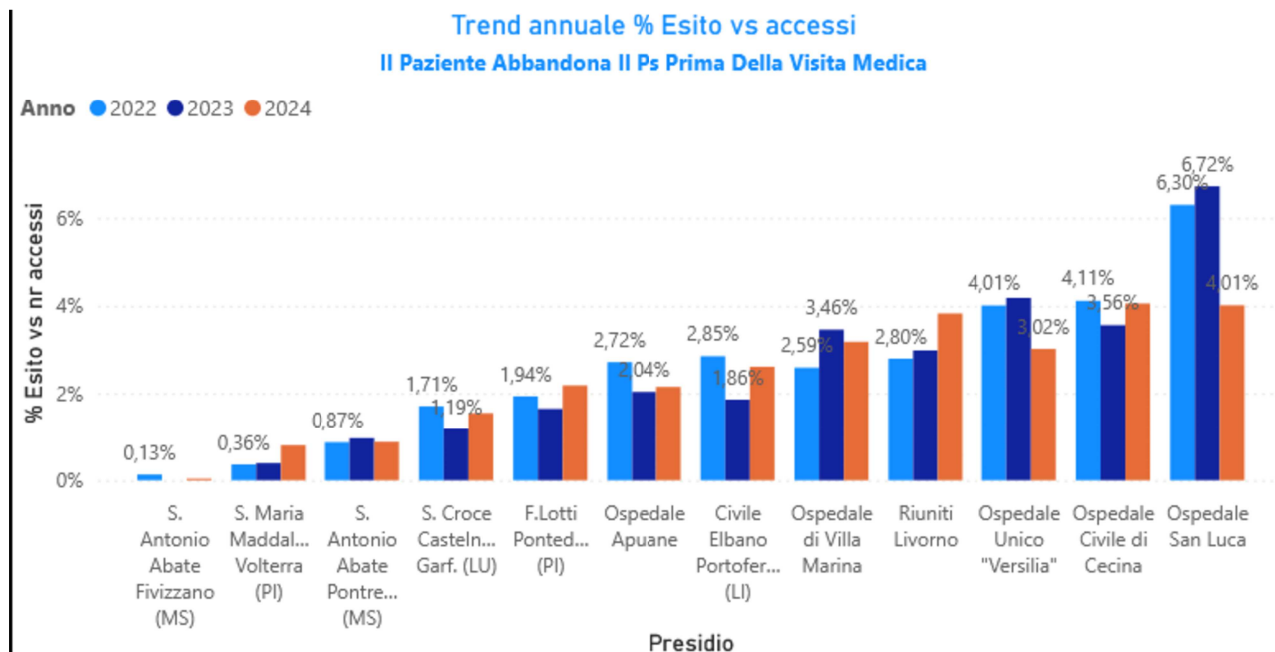


Il tempo medio che intercorre tra l'accesso e l'uscita dal Pronto Soccorso, esclusi i ricoveri, passa, nel triennio da 719,5 a 390,3 minuti

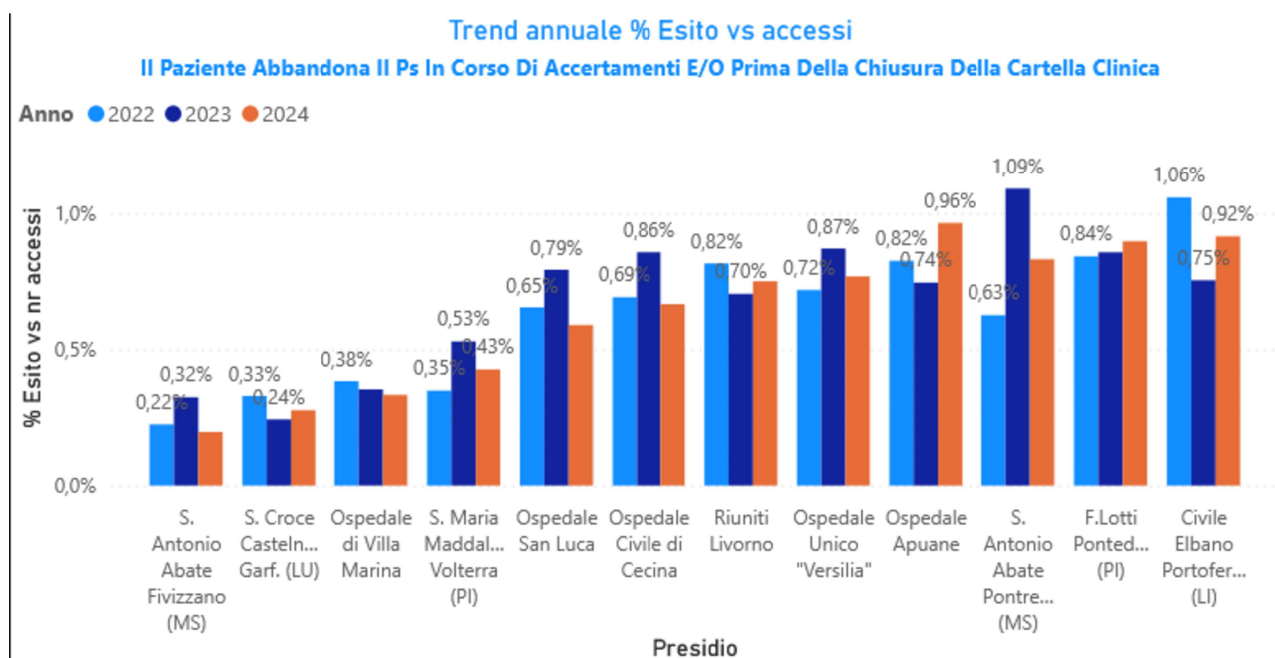


Questi cittadini che vivono già una condizione di vulnerabilità, possono sentirsi ulteriormente disturbati dall'attesa e dalla non conoscenza del percorso che li attende e **da questo possono insorgere abbandoni.**

Cittadini che abbandonano il percorso prima della visita medica



I cittadini che abbandonano il percorso prima della chiusura della cartella clinica



Il Progetto “TRANSLATE PLEASE: dall’italiano, dal sanitario, dal digitale” si propone, quindi, di offrire:

- un servizio di prima accoglienza, informativa, educativa e di orientamento all’utente, prevalentemente **fragile**, che accede alle strutture di Pronto Soccorso **affinché termini il percorso diagnostico e di cura**;
- **un servizio di accompagnamento nel percorso di cura** che aiuta a diminuire i tempi di permanenza del cittadino nelle strutture
- **un supporto i cittadini nella comprensione** di quanto viene detto loro in merito al percorso di cura e al disbrigo di pratiche burocratiche amministrative, spesso digitalizzate
- un’attenzione particolare nei confronti **dell’utenza straniera** che accede alle strutture di prima accoglienza e al Pronto Soccorso in quanto molti di loro non accedono ai servizi sanitari per difficoltà linguistiche, religiose ed altre motivazioni oppure perché non ne conoscono il funzionamento. In questi casi è possibile che venga abbandonato **prima del termine il percorso per incomprensione**.

Il progetto, nello specifico, si colloca **nell’area dell’accoglienza relativa al Pronto Soccorso, alle strutture ad esso connesse quali radiodiagnostiche, ambulatori specialistici, strutture territoriali di prima accoglienza** sia che avvengano prima dell’effettuazione della visita medica che in corso di accertamenti.

Nonostante la pianificazione delle prestazioni che dovrebbe fornire informazioni e percorsi chiari, spesso i cittadini che accedono per la prima volta a tali servizi vivono una **condizione di disorientamento e difficoltà di accessibilità ai luoghi di cura**.

La grande quantità di prestazioni erogate durante l’apertura dei servizi e la difficoltà descritta dal personale per le attività di relazione, accoglienza e orientamento ai servizi aprono possibilità **ad attività a supporto della cittadinanza**.

BISOGNI/ASPETTI DA INNOVARE

La strategia di impatto con il cittadino Un’innovazione che comporta l’esigenza di conciliare politiche di accoglienza, informazione e comfort con l’adozione di percorsi assistenziali il più possibile condivisi e partecipati con il cittadino.

La prospettiva della diffusione dell’accoglienza e dell’accompagnamento nei percorsi di Pronto Soccorso deve essere vista come modello organizzativo integrato multidisciplinare apre la possibilità di offrire **servizi di assistenza sanitaria, sociale e di supporto psicologico, fungendo da punti di riferimento per le persone in difficoltà o con bisogni specifici**.

In questo specifico contesto si declinano aspetti innovativi di supporto da parte dei civilisti che attraverso un percorso formativo specifico saranno in grado di:

- Favorire l’inclusione sociale e l’autonomia delle persone assistite.
- Supportare le attività di accoglienza, orientamento e assistenza.
- Promuovere la coesione sociale e la partecipazione attiva dei giovani nelle iniziative di comunità.
- Contribuire alla diffusione di una cultura della solidarietà e del volontariato.

Le strategie da mettere in atto per migliorare l’esperienza del paziente sono finalizzate alla necessità di assicurare una risposta non soltanto agli aspetti strettamente clinici e assistenziali ma anche a quelli

psicologici, relazionali e sociali, conciliando politiche di accoglienza, informazione, educazione e comfort.

Le linee di intervento individuate sono le seguenti:

1. **educare i pazienti e i caregiver all'utilizzo dei servizi sanitari a partire dall'utilizzo del Pronto Soccorso**
2. **migliorare il comfort dell'attesa per l'effettuazione delle visite e/o accertamenti diagnostici a partire dal Pronto Soccorso**
3. **supportare i pazienti e i familiari durante l'attesa nelle principali strutture di accesso ai servizi sanitari**
4. **studiare e redigere un opuscolo relativo all'importanza del corretto utilizzo delle strutture sanitarie di interesse**
5. **monitorare il tasso di abbandono del percorso di Pronto Soccorso.**

- Indicatori (situazione ex ante)

L'indicatore vuole rappresentare una misura della qualità dell'assistenza nei Pronto Soccorso dei presidi intesa come qualità percepita dall'utenza. Si tratta di un aspetto che impone un attento monitoraggio se si rileva **che l'abbandono spontaneo del percorso diagnostico terapeutico** in un contesto di urgenza espone il paziente a conseguenze negative per la propria salute. L'Azienda Toscana Nord Ovest evidenzia nel tempo un andamento costante e leggermente al di sopra del livello Regionale.

Per l'anno 2024, grazie al costante impegno degli Operatori Volontari impegnati nell'accoglienza all'utenza e nell'accompagnamento del percorso, i dati sono, anche se di poco, migliorati.

nello specifico, indicatori ex ante

INDICATORE	FINE PROGETTO	RISULTATI anno 2023	RISULTATI anno 2024
Il paziente abbandona il Pronto Soccorso prima della visita medica	N° di persone che abbandonano il Pronto Soccorso prima della visita medica/N° di accessi al Pronto Soccorso	3,97 % sul totale degli accessi Fonte ARS Regione Toscana	3,64% sul totale degli accessi Fonte ARS Regione Toscana
Il paziente abbandona il Pronto Soccorso in corso di accertamenti	N° di persone che abbandonano il Pronto Soccorso in corso di accertamenti/N° di accessi al Pronto Soccorso	0,52% sul totale degli accessi Fonte ARS Regione Toscana	0,50% sul totale degli accessi Fonte ARS Regione Toscana

3.2) Destinatari del progetto (*)

I destinatari sono principalmente **tutti gli utenti che accedono al percorso di prima accoglienza e di Pronto Soccorso**, in particolare l'utenza fragile e straniera, che necessita di essere sostenuta oltre che nelle fasi del percorso, durante i periodi di attesa.

Ulteriori **beneficiari** sono:

- le **famiglie degli utenti ed i loro caregiver**, che saranno informati sulla situazione dei loro congiunti e quindi vivranno in modo meno disagiata lo stato di attesa fuori dalla struttura di cura del Pronto Soccorso.
- gli **Enti partner** relativamente alla diffusione sul territorio dei servizi sanitari offerti in tema di conoscenza dei percorsi di Pronto Soccorso e **dell'importanza del non abbandono della struttura.**

Beneficiari indiretti: personale medico, infermieristico, tecnico e amministrativo operante nelle strutture che potrà trarre giovamento nell'ottica di una organizzazione più funzionale della gestione dell'attesa dell'utenza soprattutto in presenza di sovraffollamento.

In un simile contesto anche l'**Operatore Volontario (OV)** diventerà **beneficiario/destinatario** del progetto per l'accrescimento civile, sociale ed umano che la realizzazione del progetto stesso comporterà. L'O.V. inserito nelle strutture sanitarie si trova quotidianamente a confronto con professionisti di molteplici specialistiche e cittadini di ogni estrazione sociale o razza. In questa molteplicità di persone e di informazioni l'O.V. acquisisce padronanza di sé.

4) Obiettivo del progetto (*)

Descrizione dell'obiettivo con chiara indicazione del contributo che fornisce alla piena realizzazione del programma (*)

• Obiettivo

Il Progetto, **affidente al Programma "IL NOSTRO SERVIZIO AL TUO SERVIZIO"** è focalizzato al miglioramento dei dati relativi alla percentuale di pazienti che abbandonano le strutture di prima accoglienza e il Pronto Soccorso prima del termine del percorso. **L'obiettivo** è quello di **accompagnare** gli utenti durante le fasi di attesa e nel percorso e di **educare** pazienti e caregiver **allo svolgimento delle visite e degli accertamenti diagnostici per evitare che abbandonino il Pronto Soccorso prima di aver terminato il percorso di cura** anche attraverso lo studio e la **redazione di opuscolo** relativo all'importanza di non abbandonare il Pronto Soccorso.

Il Progetto si propone, quindi, di offrire un accompagnamento degli utenti e dei loro caregiver durante il percorso di Pronto Soccorso, focalizzando l'attenzione durante i **periodi di attesa** tra visite e accertamenti. Pertanto gli OV di servizio civile forniranno un servizio di prima accoglienza, informativa, educativa e di orientamento all'utente, con particolare attenzione per le categorie **fragili**, che accedono alle strutture di Pronto Soccorso **affinché terminino il percorso diagnostico e di cura**. Particolare attenzione sarà posta nei confronti **dell'utenza straniera** perché spesso abbandona il Pronto Soccorso **prima del termine del percorso per incomprensione, per non conoscenza dei diritti o per motivi religiosi**.

• Indicatori (situazione a fine progetto)

INDICATORE	FINE PROGETTO	RISULTATI ATTESI
Il paziente abbandona il Pronto Soccorso prima della visita medica	N° di persone che abbandonano il Pronto Soccorso prima della visita medica/N° di accessi al Pronto Soccorso	Diminuzione del 1% rispetto all'anno 2024
Il paziente abbandona il Pronto Soccorso in corso di accertamenti	N° di persone che abbandonano il Pronto Soccorso in corso di accertamenti/N° di accessi al Pronto Soccorso	Diminuzione del 1% rispetto all'anno 2024

5) Attività con relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse impiegate nel progetto (*)

5.1) Complesso delle attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo (*)

Ai fini del raggiungimento dell'obiettivo descritto al punto 4, l'Ente mette in campo le sottoscritte attività, **uguali per tutte le sedi**

- Attività di **formazione di struttura, orientamento e inserimento** nella struttura dell'OV. La formazione del giovane è propedeutica allo svolgimento delle attività di accoglienza nei Pronto Soccorso e viene impartita a tutti gli operatori volontari così come l'orientamento e l'inserimento. La formazione è parte integrante del progetto e ne condiziona il risultato.

- Attività di **accoglienza e rilevazione dei bisogni** dei cittadini:

- al momento dell'**arrivo** nei Pronto Soccorso. In questa prima fase i cittadini vengono accolti dal personale presente nelle sale di attesa, indirizzati verso il triage, previa illustrazione delle modalità di accesso, quali il rispetto dei tempi di arrivo, la priorità di accesso e l'utilizzo della struttura. In questa fase sono valutate anche le necessità delle **persone fragili e straniere**. Nel caso sia impossibile il dialogo con le persone straniere,

causa linguistica, sarà contattata la mediatrice culturale che, di persona o telefonicamente, aiuterà l'utente. Nel caso sia valutata la necessità di priorità di accesso dovuto a fragilità, gli operatori daranno a quest'ultimi diritto di precedenza e provvederanno a spiegarlo agli utenti presenti. Sarà tenuto di conto della presenza dei caregiver e, in caso affermativo, saranno impartite anche a loro disposizioni per la permanenza in attesa. Gli operatori, tutti sanitari, sono sempre al fianco dell'utente;

- al momento dell'**accettazione** nel Pronto Soccorso. In questa fase le attività sanitarie sono rivolte a facilitare l'utente nell'accesso alle operazioni di triage. Visto che i familiari non possono accedere, a meno che non si tratti di persone incapaci o minori, gli operatori provvedono a supportare l'utente, anche attraverso l'uso di ausili, affinché venga posto il quesito diagnostico. Una volta effettuato il triage da parte degli infermieri, l'utente viene supportato, anche attraverso ausili, dagli operatori negli spostamenti e nelle attese, per alleviare il disagio saranno offerti generi di conforto. Questa fase, definita **prima della visita**, è particolarmente attenzionata perché, a causa delle lunghe attese, **gli utenti abbandonano** il Pronto Soccorso. Relativamente ai tempi di attesa per l'effettuazione delle prestazioni, gli operatori si fanno carico di tenere informati familiari e caregiver che sostano fuori dalle aree di cura del Pronto Soccorso.

- Attività di **supporto e rilevazione dei bisogni** dei cittadini:

- durante il **percorso di cura e dei trattamenti diagnostici** nel Pronto Soccorso. A seguito del Triage, effettuato da infermieri, gli utenti sono sottoposti a visita medica. Gli utenti possono essere trattati dal medico di Pronto Soccorso o inviati ad altre strutture ospedaliere. In questa fase è fondamentale l'attività di accompagnamento dell'utente verso la specialistica e ritorno. Al ritorno l'utente è sostenuto dagli operatori durante l'attesa prima di essere visto di nuovo dal medico del Pronto Soccorso. Una particolare cura è prevista per l'utenza **fragile e straniera** che viene sostenuta soprattutto per la comprensione delle indicazioni fornite sul piano diagnostico, terapeutico, logistico e di accesso ai percorsi territoriali: sanitari, sociali, amministrativi. Anche in questa fase sono offerti generi di conforto e viene posta attenzione affinché tutto avvenga in sicurezza. Questa fase, definita **in corso di accertamenti**, è particolarmente attenzionata perché, a causa delle lunghe attese, **gli utenti abbandonano** il Pronto Soccorso;
- durante la **dimissione** dal Pronto Soccorso. Risulta estremamente delicata questa fase che vede la conclusione del percorso di Pronto Soccorso. Il personale medico e infermieristico indirizza l'utente verso altre strutture ospedaliere di ricovero, presso il proprio domicilio o presso altre strutture esterne. In ogni caso l'utente sarà supportato, rassicurato e indirizzato in modo tale che le decisioni assunte dal medico e partecipategli siano efficaci al benessere. E' da tenere presente che in questa fase **l'utenza fragile e straniera** possa trovarsi in maggiori difficoltà. I sanitari, pertanto, attiveranno tutte le azioni necessarie affinché ci sia la garanzia di cura e di guarigione. Potranno essere presi accordi con il territorio sia per la parte medica che di assistenza sociale. Gli operatori garantiranno e organizzeranno rientri e/o trasferimenti dell'utente
- attività **burocratico amministrative** l'OV sarà impegnato a educare il cittadino all'utilizzo di device digitali per tutte le procedure necessarie al percorso di cura e anche successive alla dimissione. Nei Pronto Soccorso troviamo digital point che offrono al cittadino l'opportunità di effettuare pagamenti, prenotare visite, consultare il proprio fascicolo sanitario.

- Attività di **educazione** ai pazienti e ai caregiver al corretto utilizzo del Pronto Soccorso. Facendo **attività educativa** il personale sanitario educa l'utenza all'accesso solo per problematiche urgenti e informa della presenza di strutture territoriali a cui rivolgersi per necessità sanitarie non urgenti. L'educazione riduce il numero di **accessi impropri**. Alcuni studi evidenziano che gli utenti che effettuano **accessi impropri** sono proprio quelli che **abbandonano** il Pronto Soccorso.

- Attività di **miglioramento e supporto dell'attesa** per l'effettuazione di visite e/o accertamenti diagnostici sia per gli utenti che per i caregiver. Durante gli incontri e/o le riunioni di struttura gli operatori si confrontano e pianificano strategie che, una volta messe in atto, favoriscono la velocizzazione del percorso e la **riduzione degli abbandoni**. Gli studi dimostrano che le pause di attesa talvolta sono veramente lunghe, l'utente può essere soggetto a crisi di stanchezza, di dolore, di ansia che possono indurre a falsare i dati clinici.

- Attività di **studio e redazione di opuscoli informativi** relativi all'importanza di **non abbandonare** il Pronto Soccorso. Il tasso di abbandono è ritenuto di fondamentale importanza perché è stato studiato che molte persone che abbandonano entro poche ore ritornano. Questo meccanismo crea disagi ulteriori all'utente e sovraffollamento delle strutture con il rischio che tutti non possano avere il necessario spazio di cura, sia in termini fisici che di accesso.

Da qui l'importanza di redigere **opuscoli informativi** che aiutino l'utenza **all'uso consapevole** delle strutture, degli spazi, dell'accesso, dell'importanza della cura. Per **l'utenza fragile e per quella straniera** sono disposti, sia dalla ASL che dalla Regione Toscana, opuscoli illustrativi che aiutano a comprendere il funzionamento del Pronto Soccorso e i diritti che questi hanno. Per tutti gli utenti sono predisposti depliant relativi all'importanza della totale effettuazione del percorso di cura senza **abbandonare** la struttura.

- **Monitoraggio del tasso di abbandono** del percorso di Pronto Soccorso. E' un elemento utile per il calcolo del fabbisogno del personale, per capire come vengono utilizzate le strutture, per indirizzare la capacità di accoglienza e di cura dei Pronto Soccorso. La gestione avviene a livello di ogni Pronto Soccorso ma il programma riassume, a livello regionale, tutte le attività. I professionisti dell'Azienda, singolarmente o in Teams, analizzano i dati e ne traggono valida fonte per la pianificazione delle attività.

- Partecipazione ad attività di **formazione aziendale, di progettazione e miglioramento dei servizi** previsti da progetto. Ogni anno nel Piano di Formazione Aziendale sono previsti numerosi corsi di formazione e di aggiornamento per il personale dei Pronto Soccorso. I corsi sono relativi a argomenti di cura, relazionali, di certificazione, di acquisizione di soft skills. L'investimento sulla formazione è alto. Gli operatori, debitamente formati, partecipano anche alla redazione di progetti sia per bandi regionali, nazionali, europei o semplicemente alla progettazione di piccole revisioni documentali che produrranno miglioramenti organizzativi.

5.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte alla voce 5.1 (*)

DIAGRAMMA DI GANTT	MESI											
ATTIVITA'	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Formazione di struttura, orientamento e inserimento nella struttura dell'OV												
Accoglienza e rilevazione dei bisogni dei cittadini al momento: dell'arrivo nei Pronto Soccorso dell'accettazione nei Pronto Soccorso												
Supporto e rilevazione dei bisogni dei cittadini durante: il percorso di cura e dei trattamenti diagnostici nei Pronto Soccorso la dimissione dai Pronto Soccorso												
Educazione ai pazienti e ai caregiver all'utilizzo dei Pronto Soccorso												
Miglioramento e supporto dell'attesa per l'effettuazione di visite e/o accertamenti diagnostici sia per gli utenti che per i caregiver												
Studio e redazione di opuscoli informativi relativi all'importanza di non abbandonare il Pronto Soccorso												
Monitoraggio del tasso di abbandono del percorso di Pronto Soccorso												
Partecipazione alla attività di formazione aziendale, di progettazione e miglioramento dei servizi previsti da progetto												

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

ATTIVITA' Uguali per tutte le sedi	RUOLO DELL' OV Uguale per tutti gli operatori volontari
Formazione di struttura, orientamento e inserimento nella struttura	L'OV, sarà inserito nel percorso formativo previsto nel progetto, sarà accompagnato e guidato nell'orientamento e nella conoscenza della struttura e allo svolgimento delle attività relative al raggiungimento dell'obiettivo del progetto. Queste attività sono gestite dall'Operatore Locale di Progetto (OLP) e dagli altri operatori presenti nella struttura, in linea con il principio del "imparare facendo". La parte relativa alla sicurezza della struttura è delegata al Preposto della

	struttura in materia di Sicurezza e Protezione dai Rischi. L'OV sarà guidato quotidianamente nello svolgimento delle lezioni teoriche e su campo sia dall'OLP che dagli altri operatori della struttura individuati per accompagnare l'utente in tutte le fasi di accoglienza e di gestione del percorso.
Accoglienza e rilevazione dei bisogni dei cittadini al momento dell'arrivo nelle strutture	L'OV, inserito nella struttura, di solito collocato all'ingresso della stessa, è destinato al supporto dell'accoglienza al cittadino. Sarà di supporto al personale già presente dell'accoglienza supportandolo nelle attività di front office, consolidando così un modello di accoglienza complesso con un'attenzione particolare ai bisogni e quindi alla personalizzazione della presa in carico soprattutto dell'utenza fragile e straniera. L'OV, impegnato nel supporto alla fase di accoglienza, potrà inoltre essere un catalizzatore di informazioni, potrà quindi segnalare al personale preposto l'esigenza dell'attivazione del servizio di mediazione culturale per l'utenza straniera con barriera linguistica; per gli utenti fragili, d'accordo con il personale addetto, fornirà indicazioni circa le modalità di permanenza in sala d'attesa o, nel caso il paziente sia incapace o minorenne, darà ai familiari/caregiver le necessarie informazioni. L'OV faciliterà l'utente con difficoltà linguistiche nella comprensione degli aspetti connessi alla verifica delle condizioni di assistibilità da parte del Sistema Sanitario regionale e conseguentemente l'accesso alle cure.
Accoglienza e rilevazione dei bisogni dei cittadini al momento dell'accettazione nelle strutture	L'OV, inserito nell'ambito dell'accettazione al cittadino, supporta l'utente e i familiari, si preoccupa di reperire eventuali ausili, di accompagnare l'utente alla visita medica o nella sala di aspetto in attesa di ricevere la prestazione. In caso di utenza fragile l'OV si preoccupa di tenere monitorato l'utente e il tempo di attesa, in caso di difficoltà si avvale del supporto degli operatori della struttura per la presa in carico del problema. Aiuta i cittadini nel disbrigo delle pratiche amministrative richieste e nell'utilizzo degli strumenti per fruire di servizi pagamento ticket, utilizzo Totem. Raccoglie i quesiti da parte dei pazienti e dei familiari e fornisce informazioni in prima persona, se ne è in possesso, in caso contrario si confronta con il personale addetto.
Supporto e rilevazione dei bisogni dei cittadini durante il percorso di cura e dei trattamenti diagnostici	L'OV, inserito nell'ambito dell'attesa dell'effettuazione della visita e/o accertamenti strumentali diagnostici che viene svolta sia all'interno delle strutture sanitarie, accompagna l'utente, segnala disagi e eventuali dichiarazioni di abbandono al personale, aiuta l'utente a comprendere le informazioni che vengono dai medici, tiene informati i familiari su indicazione degli operatori sanitari nel caso se ne ravvisi la necessità.
Supporto e rilevazione dei bisogni dei cittadini durante la dimissione dalle strutture di diagnosi e cura	L'OV, presente al momento della dimissione, supporta e rassicura l'utente, verifica che questo abbia ben compreso quanto dichiarato dal medico per il suo benessere. L'OV in questa fase collabora con gli operatori delle strutture ospedaliere e con quelli delle strutture esterne nel caso ci sia una dimissione che comporta trattamenti sul territorio (medici, infermieri, amministrativi, assistenti sociali).
Educazione ai pazienti e ai caregiver all'utilizzo delle strutture	Gli OV, debitamente formati, educeranno, insieme agli operatori sanitari, i pazienti e i caregiver relativamente alle modalità di accesso, di utilizzo del Pronto Soccorso e della gestione dell'attesa. Per effettuare l'educazione saranno supportati da materiale informativo presente nelle strutture e da monitor dove sono descritte le modalità di attesa. In questa fase gli OV si rapportano agli operatori sanitari (infermieri e operatori socio sanitari)
Miglioramento e supporto dell'attesa per l'effettuazione di visite e/o accertamenti diagnostici sia per gli utenti che per i caregiver	Gli OV, debitamente formati, effettueranno azioni relative al miglioramento dell'attesa quali: fornitura di generi di conforto solo per le strutture di Pronto Soccorso, supporto per accompagnamenti, disponibilità al confronto e all'esplicitazione delle motivazioni del tempo di attesa, portavoce dei tempi di visita dell'utente al caregiver, assicurazione dei caregiver. Gli OV collaborano attivamente con gli operatori sanitari (medici, infermieri, operatori socio sanitari).

Studio e redazione di opuscoli informativi relativi all'importanza del corretto utilizzo delle strutture sanitarie e territoriali	Gli OV partecipano agli incontri di struttura relativi alla redazione di opuscoli. Gli OV impegnati nei vari percorsi di accoglienza aziendali, su indicazione dei responsabili di percorso, redigeranno un opuscolo relativo all'accesso e all'accoglienza degli utenti da parte delle strutture. Per la redazione sarà importante raccogliere materiale utile all'elaborazione di nuove strategie. Saranno effettuati incontri sul tema, coordinati dagli OLP e dagli esperti della comunicazione dell'Ente.
Partecipazione alla attività di formazione aziendale, di progettazione e miglioramento dei servizi previsti da progetto	L'OV partecipa a corsi formativi specifici che saranno proposti dall'OLP, a progettazione di nuove modalità operative e/o organizzative che verranno definite in base alla necessità di miglioramento. Il supporto sarà basato sul proprio Know how e sull'esperienza acquisita su campo. L'OV partecipa, inoltre, a tutti gli step formativi d'interesse che sono previsti nel Piano Formativo Aziendale per la struttura di appartenenza o se ne fa richiesta, purché abbia i requisiti di accesso.

5.4) Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività progettuali previste ()*

SEDE	RISORSE disponibili sulla sede durante il turno dell'OV
Presidio Ospedaliero Piombino	1 Direttore di Struttura 2 Medici 1 Coordinatore Infermieristico 3 Infermieri 3 Operatori Socio Sanitari 1 Operatore Front Office 1 Agente per la Sicurezza
Ospedale Cecina	1 Direttore di Struttura 2 Medici 1 Coordinatore Infermieristico 3 Infermieri 3 Operatori Socio Sanitari 1 Operatore Front Office 1 Agente per la Sicurezza
Ospedale Versilia	1 Direttore di Struttura 5 Medici 1 Coordinatore Infermieristico 8 Infermieri 5 Operatori Socio Sanitari

Presidio Ospedaliero Pontedera	1 Operatore Front Office
	1 Agente per la Sicurezza
	1 Direttore di Struttura
	5 Medici
	1 Coordinatore Infermieristico
	8 Infermieri
	5 Operatori Socio Sanitari
	1 Operatore Front Office
Ospedale San Luca	1 Agente per la Sicurezza
	1 Direttore di Struttura
	5 Medici
	1 Coordinatore Infermieristico
	8 Infermieri
	5 Operatori Socio Sanitari
	1 Operatore Front Office
	1 Agente per la Sicurezza
Ospedale Apuane	1 Direttore di Struttura
	5 Medici
	1 Coordinatore Infermieristico
	8 Infermieri
	5 Operatori Socio Sanitari
	1 Operatore Front Office
	1 Agente per la Sicurezza
Presidio Ospedaliero Livorno	1 Direttore di Struttura
	5 Medici
	1 Coordinatore Infermieristico
	8 Infermieri
	5 Operatori Socio Sanitari
	1 Operatore Front Office
	1 Agente per la Sicurezza
	1 Operatore Front Office

	1 Agente per la Sicurezza
Centro Amministrativo Organizzativo Pontedera	1 Direttore di Struttura
	8 Assistenti Sociali
	2 Amministrativi
Presidio Distrettuale via Fleming Pontedera	1 Direttore di Struttura
	3 Assistenti Sociali
	3 medici
	3 Operatori Socio Sanitari
	10 Infermieri
	2 Amministrativi
Ospedale Castelnuovo Garfagnana	1 Direttore di Struttura
	2 Medici
	1 Coordinatore Infermieristico
	3 Infermieri
	3 Operatori Socio Sanitari
	1 Operatore Front Office
Cittadella della Salute Lucca	1 Direttore di Struttura
	2 Medici
	1 Coordinatore Infermieristico
	3 Infermieri
	3 Operatori Socio Sanitari
	1 Operatore Front Office
Ospedale Fivizzano	1 Direttore di Struttura
	2 Medici
	1 Coordinatore Infermieristico
	3 Infermieri
	3 Operatori Socio Sanitari
	1 Operatore Front Office
Ospedale Volterra	1 Direttore di Struttura

2 Medici

1 Coordinatore Infermieristico

3 Infermieri

3 Operatori Socio Sanitari

1 Operatore Front Office

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

Per le attività del progetto e per quelle che saranno svolte dagli OV saranno messe a disposizione le seguenti risorse minime		
Divise e DPI necessari ad operare in sicurezza	Pantaloni, Polo/T-Shirt, felpa, guanti, mascherine, camici monouso	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzati a: proteggere e identificare l'operatore, organizzare e gestire l'accoglienza e lo spostamento dell'utenza, realizzare le azioni previste nel progetto, accrescere la cultura sanitaria dell'operatore
Strumenti a disposizione dell'operatore	stampanti multifunzione, tablet, computer, accesso ad internet e alla rete intranet, scrivanie, sedie, aule formazione/riunioni, lavagna a fogli mobili, videoproiettore, posta elettronica personale, telefono, biblioteca, ausili per lo spostamento dell'utenza fragile, portali gestionali degli accessi	
Materiale a disposizione dell'operatore	penne, matite, risme di carta, forbici, quaderni, cartelline, spillatrici, e in generale cancelleria da ufficio	
	depliant illustrativi, pieghevoli, carta dei servizi, manuali, procedure aziendali e libri	
Quanto sopra descritto sarà a disposizione degli operatori in tutte le sedi di Pronto Soccorso e, per l'OV, sarà compito dell'OLP agevolarne la fornitura e la fruizione.		

6) Eventuali particolari condizioni ed obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio

Condizioni: - Rispetto dell'orario di servizio assegnato e delle indicazioni operative; - Flessibilità oraria a svolgere un orario distribuito su turni, sia la mattina che il pomeriggio,
--

occasionalmente anche il week end;

- Flessibilità agli spostamenti necessari per le attività previste nel progetto;
- Partecipazione ad eventi inerenti il Servizio Civile e/o attività di sensibilizzazione sul Servizio Civile nelle scuole;
- Conoscenza e rispetto del codice etico, del regolamento Privacy e del codice di comportamento aziendale;
- Sottoscrizione del modulo di tutela della Privacy;
- Utilizzo della divisa e del cartellino di riconoscimento;
- Disponibilità alla partecipazione a momenti di verifica dell'attività svolta;
- Disponibilità alla frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione degli operatori volontari coinvolti, con flessibilità di orario e di ubicazione, anche nei fine settimana;
- Disponibilità ad utilizzare eventuali DPI previsti per le strutture di appartenenza in conformità alla normativa vigente.

7) Eventuali partner a sostegno del progetto

Ente partner Nexi Payments S.p.A. P.I. 04107060966

Al fine di contribuire alla realizzazione del presente progetto si impegna a dare massima disponibilità per agevolare gli operatori volontari di servizio civile nell'utilizzare i sistemi Totem PagoSi adiacenti alle strutture di accoglienza ospedaliere e territoriali e a predisporre materiale illustrativo in formato elettronico su canali multimediali e da distribuire ai cittadini fruitori dei servizi sanitari, al fine anche di incentivare l'utilizzo della moneta elettronica e scoraggiare l'utilizzo del contante, seguendo le politiche a livello nazionale tese ad incrementare il cashless.

Pertanto, realizzerà le specifiche attività con le seguenti modalità operative:

1. predisposizione materiale illustrativo in formato elettronico per la formazione degli operatori volontari addetti alla facilitazione dell'utilizzo delle casse automatiche PagoSi, valutando anche una sessione di formazione mirata da remoto con approccio Train the Trainer.

Ente partner Agenzia delle Entrate C.F. 06363391001

Al fine di contribuire alla realizzazione del presente progetto, Agenzia delle Entrate si impegna a mettere a disposizione il proprio personale al fine di formare gli operatori volontari sui diversi tipi di servizi online fruibili per il cittadino fornire informazioni, nell'ambito degli incontri formativi, illustrando in particolare

1. le modalità di accesso al servizio tramite credenziali digitali (SPID, CIE o CNS);
2. le funzionalità principali dell'area dedicata con particolare riferimento al modello 730 precompilato;
3. le modalità di visualizzazione e modifica dei dati relativi alle spese sanitarie inserite nella dichiarazione precompilata. Tale apporto si rivela di particolare rilevanza nel contesto dell'assistenza sociosanitaria, per consentire agli operatori volontari di dare informazioni di base a cittadini che, usufruendo di prestazioni sanitarie, chiedono chiarimenti sull'utilizzabilità ai fini fiscali della spesa sostenuta.
4. fornire agli operatori volontari materiale informativo garantendo un costante aggiornamento circa le procedure attive in modo da dare corrette indicazioni agli utenti rispetto all'accessibilità di servizi telematici.

L'ente partner AGENZIA DELLE ENTRATE realizzerà le specifiche attività con le seguenti modalità operative:

5. n. 1 incontro per provincia/ area vasta da calendarizzare al momento dell'avvio del servizio civile della durata di n. 3 ore ciascuno (o n. 2 rispettivamente da 2 e 1 ora), in modo che gli operatori volontari siano messi in grado di acquisire tutte le informazioni necessarie da dare agli utenti per istruirli ed

accompagnarli verso un uso autonomo dei servizi;

6. all'occorrenza, incontri di aggiornamento della durata di n. 1 ora circa;
7. supporto telefonico e/o con canale e-mail, fornito a tutti gli operatori volontari;
8. invio periodico di materiale informativo, inclusi link, guide e ulteriore materiale messo a disposizione dei cittadini dall'Agenzia delle Entrate sulle funzionalità della dichiarazione precompilata a tutti gli operatori volontari impegnati nei diversi progetti per garantire un costante aggiornamento sui servizi offerti dall'Agenzia delle Entrate.

FORMAZIONE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

8) *Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione*

8.a) *Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione generale*

Metodologia:

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

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

“non formale” che corrisponde almeno al 40% del monte ore complessivo. Tale approccio attiene alle tecniche formative che, stimolando le dinamiche di gruppo, facilitano la percezione e l'utilizzo delle risorse interne ad esso, costituite dall'esperienza e dal patrimonio culturale di ciascuna/ciascun operatrice/operatore volontaria/o, sia come individuo che come parte di una comunità.

Se nella lezione frontale la relazione tra docente e discente è ancora di tipo “verticale”, con l'utilizzo delle dinamiche non formali si struttura una relazione “orizzontale”, di tipo interattivo, in cui entrambi i soggetti coinvolti sviluppano insieme conoscenze e competenze. Tramite queste tecniche l'apprendimento è organizzato come un duplice processo in cui le persone, attraverso la partecipazione diretta, lo scambio di esperienze e l'interazione, imparano le une dalle altre (apprendimento reciproco).

I suddetti approcci metodologici possono essere erogati in due modalità:

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

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

La formazione “a distanza”, in termini di monte ore formativo, non può superare il 50% del totale delle ore dichiarate dall'Ente: in particolare, la formazione in modalità “asincrona” non può, in ogni caso, andare oltre il 30% del totale delle ore dichiarate dall'Ente in fase di programmazione.

Nella formazione a distanza è responsabilità delle/dei formatrici/formatori verificare la presenza degli operatori volontari con idonee modalità in relazione all'attività in remoto, nonché predisporre l'apposito registro, sotto forma di autocertificazione delle ore erogate con tale metodologia, a firma della/del formatrice/formatore, o in alternativa utilizzando il download dei log, contenente date e orari ovvero predisporre appositi report di download e consultazione personalizzati o strumenti assimilati.

In via sperimentale (ai sensi delle Linee Guida n. 88 del 31/01/23)) è consentito l'utilizzo della FAD per lo svolgimento dei corsi di formazione generale e specifica nei seguenti casi:

1. recupero della formazione in caso di assenze giustificate ;
2. per le azioni di recupero della formazione in favore di tutti i subentranti;
3. per l'erogazione del solo modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego delle/degli OV nei progetti di Servizio civile universale.

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

La durata complessiva della formazione generale è di **30 ore, da erogarsi entro 180 giorni dall'avvio del progetto.**

Relativamente alla formazione generale si prevede la somministrazione di un questionario di apprendimento finale e di un questionario di gradimento della docenza. I risultati saranno quindi analizzati ed elaborati in un'apposita relazione.

Si precisa inoltre che in analogia a quanto fatto per i neo-assunti, nell'ambito della formazione generale gli operatori volontari di Servizio Civile riceveranno anche una formazione specifica per lavoratori ai sensi dell'art. 37 D-Lgs. 81/08 e ss.mm.ii. per i settori di classe di Rischio Alto nel settore Ateco sanità e assistenza sociale (modulo FAD 4 ore e 3 moduli lezione frontale in aula di 4 ore).

La formazione in materia di Sicurezza su i luoghi di lavoro sarà affidata a specifici formatori aziendali in materia, individuati direttamente dal Comitato Tecnico Scientifico aziendale per la formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro in possesso delle conoscenze necessarie evidenziate in un curriculum vitae redatto in forma di autocertificazione .

8.b) Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica

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

Al fine di monitorare e verificare la formazione specifica, quindi, si procederà alla somministrazione ai volontari di un questionario di gradimento e di apprendimento.

La formazione specifica viene erogata preferibilmente in presenza; tuttavia, in relazione alla materia trattata e considerando le specifiche finalità, può essere erogata in modalità "a distanza" (in modalità sincrona e in modalità asincrona), nel rispetto del limite complessivo del 30% delle ore previste dal progetto per tale tipologia di formazione.

La formazione avverrà nel rispetto delle indicazioni fornite nelle Linee Guida per la formazione generale e specifica delle operatrici volontarie e degli operatori volontari in Servizio Civile Universale di cui al Decreto del Dipartimento per le Politiche Giovanili e il servizio civile universale n. 88 del 31/01/23.

Per la formazione sincrona sarà utilizzata la piattaforma Regionale e/o Go To Meeting e per l'asincrona la piattaforma regionale per la formazione a distanza FORMAS.

Gli incontri "in presenza" e "on line "in modalità sincrona non supereranno le 30 unità.

9) Moduli della formazione specifica e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo (*)

La Formazione Specifica, coerente con le attività previste dal progetto, è necessaria all'apprendimento di nozioni e conoscenze teorico-pratiche relative all'ambito specifico in cui il volontario sarà impegnato durante il Servizio Civile.

Articolazione della proposta di formazione, previste ore 80:

MODULO 1 (5 ORE) la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale

UNICO per ASL Toscana Nord Ovest e Fondazione Monasterio

MODULO 2 (5 ore):

-I servizi digitali forniti all'utenza (locali, regionali, nazionali)

-La cybersecurity

UNICO per ASL Toscana Nord Ovest e Fondazione Monasterio

Modulo 3 (5 ore)

formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli O.V. in progetti di servizio civile universale della struttura di assegnazione O.V. (5 ore);

Modulo 4 (25 ore)

Conoscenza della Struttura, dell'organizzazione ospedaliera e delle strutture territoriali connesse (5 ore);

La carta dei servizi e Intranet aziendale (5 ore);

L'importanza della comunicazione in Sanità in regime ordinario e in emergenza (5 ore);

La comunicazione e la gestione delle relazioni e dei conflitti (5 ore);

La presa in carico della persona, in particolare l'utenza fragile (5 ore).

Modulo 5 (25 ore)

- Programmi informatici in uso presso la struttura di assegnazione O.V. (5 ore);
- Le modalità di accoglienza nella struttura di assegnazione O.V. (5 ore);
- La struttura di assegnazione O.V.: aspetti logistici e organizzativi (5 ore);
- Le figure professionali che operano nell'ambito della struttura di assegnazione O.V. (5 ore);
- Accompagnare l'utente: il ruolo dell'O.V. (5 ore).

Modulo 6 (5 ore)

- Il sistema di prevenzione e repressione della corruzione – corso avanzato (5 ore);

Modulo 7 (5 ore)

Corso per esecutore BLS-D per personale laico secondo linee guida DGR Toscana 416 del [30/03/2020](#)

10) Nominativi, dati anagrafici, titoli e/o esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai contenuti dei singoli moduli (*)

Dati anagrafici del formatore specifico	Titoli e/o esperienze specifiche (descritti dettagliatamente)	Modulo formazione
VELLANI ANTONIO Assistente tecnico FTGM Nato il 28/05/1978 a Luino (VA)	- Laurea in Scienze Geotopografiche ed estimative - Addetto al Servizio Prevenzione e Protezione dei lavoratori.	MODULO 1 UNICO per ASL Toscana Nord Ovest e Fondazione Monasterio

	Fondazione Monasterio dal 2009. - Docente formatore per tutti i corsi sulla sicurezza del lavoro e sulla prevenzione incendi della Fondazione Toscana Gabriele Monasterio a partire dall'anno 2012.	
AUGIERO GIUSEPPE Assistente tecnico FTGM Nato il 25/02/1977 a Napoli (NA)	- Laurea in scienze economiche e del turismo - Diploma ITC - dal 2008 ad oggi si è occupato della progettazione e sviluppo della infrastruttura di rete della Fondazione Monasterio, - dal 2008 ad oggi si è occupato delle tematiche relative alla cybersecurity in Fondazione Monasterio, - Oltre 150 corsi effettuati in materia di cybersecurity (tra cui il Master in GDPR della Facoltà di Economia, corsi presso università degli studi di Pisa, Facoltà Economia, Medicina, Informatica), - Socio CLUSIT.	MODULO 2 UNICO per ASL Toscana Nord Ovest e Fondazione Monasterio
Tiralongo Luca Infermiere Coordinatore Nato a Siracusa il 12/06/1975	• Master 2° livello in Management delle Aziende Sanitarie conseguito il 27/02/23 presso Università di Pisa	MODULO 3 MODULO 4 MODULO 5 Per gli operatori volontari della sede di attuazione
Cristina Ribecai Infermiere Nata a Livorno il 23/08/1971	• Laurea in infermieristica conseguito il 06/1995 Presso Università di Pisa	MODULO 3 MODULO 4 MODULO 5 Per gli operatori volontari della sede di attuazione
Claudio Fastame Medico Chirurgo Nato a Livorno Il 13/09/1969	• Laurea in Medicina e Chirurgia conseguito il 25/07/1997 Presso Università di Pisa	MODULO 3 MODULO 4 MODULO 5 Per gli operatori volontari della sede di attuazione
Malventi Michele Medico Chirurgo Nato a Livorno il 29/5/1957	• Laurea in Medicina e Chirurgia Conseguita il 17/07/1987 Presso Università di Pisa	MODULO 3 MODULO 4 MODULO 5 Per gli operatori volontari della sede di attuazione
Amadeo Mazzacano Tecnico di Radiologia Nato a La Spezia il 17/03/1969	• Diploma di TSRM Conseguito Presso Fondazione “G. Pascale” di Napoli nell’A.A 1992/1993	MODULO 2 MODULO 3 MODULO 5 Per gli operatori volontari della sede di attuazione
Meschi Maddalena Infermiere Nata a Lucca il 09/07/1988	• Laurea in infermieristica conseguito il 22/11/2010 Presso Università di Pisa	MODULO 3 MODULO 4 MODULO 5 Per gli operatori volontari della sede di attuazione
Elena Bonsignori Infermiere Nata a Lucca il 09/07/1988	• Master di Primo livello conseguito A.A 2011/2012 Presso Università di Pisa	MODULO 3 MODULO 4 MODULO 5 Per gli operatori volontari della

		sede di attuazione
Fantacci Elena Assistente Sociale Nata a Palestrina il 20/06/1981	Laurea in Scienze del Servizio Sociale conseguito il 20/10/2005 Presso Università di Pisa	MODULO 3 MODULO 4 MODULO 5 Per gli operatori volontari della sede di attuazione
Elena Fracalosso Infermiere Nata a Cecina il 27/10/1981	Laurea in Infermieristica conseguito il 10/11/2007 Presso Università di Pisa	MODULO 3 MODULO 4 MODULO 5 Per gli operatori volontari della sede di attuazione
Giannini Martina Infermiere Nata a Barga il 18/02/1989	Laurea in Infermieristica conseguito il 10/11/2010 Presso Università di Pisa	MODULO 3 MODULO 4 MODULO 5 Per gli operatori volontari della sede di attuazione
Claudio Vignali Medico Chirurgo Nato a Pisa il 03/06/1958	Laurea in Medicina e Chirurgia conseguito il 29/10/1984 Presso Università di Pisa	MODULO 3 MODULO 4 MODULO 5 Per gli operatori volontari della sede di attuazione
Ceccarelli Silvia Infermiere Nata a La Spezia il 06/01/1974	Diploma di infermiere conseguito nel 1995 Presso La Spezia	MODULO 3 MODULO 4 MODULO 5 Per gli operatori volontari della sede di attuazione
Tessa Carlo Medico Chirurgo Nato a Pietrasanta il 22/01/1965	Laurea in Medicina e Chirurgia conseguita presso Università di Pisa il 11/07/1991	MODULO 3 MODULO 4 MODULO 5 Per gli operatori volontari della sede di attuazione
Acerbo Cristiana Infermiera Nata a Piombino il 2/10/1969	Diploma di Infermiere conseguito presso Scuola infermieri di Piombino nel 1992	MODULO 3 MODULO 4 MODULO 5 Per gli operatori volontari della sede di attuazione
FORMAS – laboratorio regionale per la formazione sanitaria (FAD)	Formas è stato istituito dalla Regione Toscana come laboratorio regionale per la formazione sanitaria, nel 2006 con DGRT 53 8/2006	MODULO 6
NELLI MASSIMO Formatore BLSD Nato il 09.07.1964 a Montecatini (PT)	Esperienza pluriennale nel settore assistenza, formatore regionale ANPAS Toscana per corsi di livello base e avanzato ai soccorritori volontari, formatore BLSD-L, istruttore Sismax	MODULO 7