



Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2023

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema Helios. All'ente è richiesto di riportare gli elementi significativi per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

TITOLO DEL PROGETTO: ECCOMI ti guido nel pronto soccorso

SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:

Settore E- Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo
Area 16 Educazione e promozione dei diritti del cittadino

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il Progetto, **afferente al Programma** “Tutti pronti nei Pronto Soccorso della Toscana” è focalizzato al miglioramento dei dati relativi alla percentuale di pazienti che abbandonano 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.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

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 Responsabile aziendale della 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 nei Pronto Soccorso	L'OV, inserito nella sala di attesa del Pronto Soccorso, destinato al supporto dell'accoglienza al cittadino, prima che avvenga l'identificazione del problema da parte degli operatori di Triage, supporta il personale per accoglienza, educazione. L'OV in questa fase si rapporta con gli operatori presenti in sala di attesa e al triage (infermieri, operatori socio sanitari).
Accoglienza e rilevazione dei bisogni dei cittadini al momento dell' accettazione nei Pronto Soccorso	L'OV, inserito nell'ambito dell'accettazione al cittadino, svolta nella sala di Triage del Pronto Soccorso, durante l'identificazione del problema da parte degli operatori di Triage, supporta l'utente, si preoccupa di reperire eventuali ausili, di accompagnare l'utente alla visita medica. L'OV, su indicazione del personale, tiene informati i familiari e i caregiver del percorso dell'utente. L'OV in questa fase si riferisce agli operatori di triage (infermieri, operatori socio sanitari).

Supporto e rilevazione dei bisogni dei cittadini durante il percorso di cura e dei trattamenti diagnostici nei Pronto Soccorso	L'OV, inserito nell'ambito dell'attesa dell'effettuazione della visita e/o accertamenti strumentali diagnostici che viene svolta sia all'interno dei Pronto Soccorso che in altre strutture di diagnosi e cura, 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. L'OV in questa fase si rapporta agli operatori di Pronto Soccorso e delle strutture di diagnosi e cura (medici, infermieri, operatori socio sanitari).
Supporto e rilevazione dei bisogni dei cittadini durante la dimissione dai Pronto Soccorso	L'OV, presente al momento della dimissione, svolta all'interno dei Pronto Soccorso, supporta e rassicura l'utente, verifica che questo abbia ben compreso quanto dichiarato dal medico per il suo benessere. L'OV in questa fase si collabora con gli operatori di Pronto Soccorso e con quelli esterni nel caso ci sia una dimissione che comporta trattamenti sul territorio (medici, infermieri, amministrativi, assistenti sociali).
Educazione ai pazienti e ai caregiver all'utilizzo dei Pronto Soccorso	Gli OV, debitamente formati, educheranno, insieme agli operatori sanitari, i pazienti e i caregiver relativamente alle modalità di accesso, di utilizzo dei 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, supporto per accompagnamenti, disponibilità al confronto e all'esplicitazione delle motivazioni del tempo di attesa, portavoce dei tempi di visita dell'utente al caregiver, rassicurazione dei caregiver. Gli OV collaborano attivamente con gli operatori sanitari (medici, infermieri, operatori socio sanitari).
Studio e redazione di opuscoli informativi relativi all'importanza di non abbandonare il Pronto Soccorso	Gli OV partecipano agli incontri di struttura relativi alla redazione di opuscoli. Inoltre, gli OV impegnati in tutti i Pronto Soccorso aziendali, costituiranno una rete finalizzata alla redazione di un opuscolo informativo relativo all'importanza di non abbandonare il Pronto Soccorso. Per la redazione sarà importante raccogliere materiale utile all'elaborazione di nuove strategie. Saranno effettuati incontri online sul tema, coordinati dagli OLP e da esperti di comunicazione.
Monitoraggio del tasso di abbandono del percorso di Pronto Soccorso	L'OV partecipa attivamente alla produzione di report di monitoraggio, raccoglie e raggruppa i dati su indicazione dell'OLP e/o di altro personale preposto (medici, infermieri).
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.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Risultato Ricerca Sedi Progetto

Sede	Indirizzo	Comune	Nº Volontari
Centro Amministrativo Organizzativo - Valdera	Via Alvaro Fantozzi	PONTEVEDRA	2
Presidio Ospedaliero Portoferraio	Via S. Rocco	PORTOFERRAIO	2
Ospedale Civico Fivizzano	Salita San Francesco	FIVIZZANO	2
Presidio Ospedaliero Piombino	via Carlo Forlanini	PIOMBINO	2 (GMO: 1)
Presidio Ospedaliero Volterra	Borgo San Lazzero	VOLTERRA	2 (GMO: 1)
Stabilimento Ospedaliero di Castelnuovo Garfagnana	Via dell'Ospedale	CASTELNUOVO DI GARFAGNANA	2 (GMO: 1)
Ospedale S.Antonio Abbate Pontremoli	Via Nazionale	PONTREMOLI	2 (GMO: 1)
Ospedale Versilia	Via Aurelia	CAMAIORE	3 (GMO: 1)
Ospedale Cecina	Via Montanara	CECINA	3 (GMO: 1)
Ospedale San Luca	Via Guglielmo Lippi Francesconi	LUCCA	4

Risultato Ricerca Sedi Progetto

Sede	Indirizzo	Comune	Nº Volontari
Presidio Ospedaliero Livorno	viale Vittorio Alfieri	LIVORNO	4 (GMO: 1)
Ospedale Apuane	Via Enrico Mattei	MASSA	4 (GMO: 1)
Presidio Ospedaliero Pontedera	Via Roma	PONTEDERA	6 (GMO: 2)
<u>1</u> <u>2</u>			

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

numero posti: 38 senza vitto e alloggio di cui 10 GMO (giovani con difficoltà economiche)

I posti sono evidenti nella tabella sopra descritta

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Condizioni:

- 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;
- 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 i DPI previsti per le strutture di Pronto Soccorso.

Il servizio si svolge su 5 giorni alla settimana, articolati da lunedì a sabato, per 5 ore al giorno, su 2 turni quotidiani mattina e pomeriggio.

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

L'Ente USL Toscana Nord Ovest è abilitato a realizzare attività didattiche anche ai fini ECM, in quanto provider di formazione.

I Facilitatori Digitali (FD) saranno inseriti nei percorsi formativi idonei allo svolgimento delle proprie mansioni. Per ciascun corso portato a termine dal FD l'Ente rilascerà l'attestato di partecipazione. Per i FD che appartengono alle professioni tenute all'obbligo ECM, l'attestato riporterà il numero dei crediti ECM conseguiti. Tutti i FD impegnati nel progetto sono tenuti ad effettuare alcuni corsi anche in virtù delle procedure di ammissione di personale esterno che opera all'interno delle sedi aziendali.

Per i suddetti corsi la Regione Toscana riconosce come agenzia Formativa, anche per i propri dipendenti, FORMAS deputata anche al rilascio dei crediti formativi:

- Formazione generale per lavoratori D.Lgs. 81/2008 e Accordo Stato Regioni del 21/12/2011 (4 ore)
- Formazione specifica lavoratori rischio alto ai sensi art. 37 D.Lgs. 81/2008 e Accordo Stato Regioni del 21/12/2011 (12 ore)
- Formazione sulla protezione dei dati personali in sanità (3 ore)
- Prevenzione della corruzione e codice di comportamento: lo specifico caso sanitario – corso base (3 ore)

Gli FD potranno, durante l'orario di servizio civile, effettuare corsi gratuiti sul sistema regionale gratuito, di web learning TRIO, un sistema per l'apprendimento innovativo, facile e intuitivo, basato su ambienti software Open Source. offre corsi on line, prevede rilascio attestato dopo superamento test apprendimento, supporto tecnico e l'assistenza tramite i servizi di help-desk, tutoraggio e orientamento all'offerta formativa, l'opportunità di partecipare alla dimensione sociale dell'apprendimento online tramite Webinar, Laboratorio didattico di Inglese e Informatica e la Community, un accesso personalizzato per le organizzazioni tramite l'attivazione e la gestione di un Web Learning Group.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI: -----

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

L'Ente, ai fini della valutazione del candidato, effettua la prova selettiva in due step: - un test attitudinale tesò ad evidenziare le caratteristiche e le attitudini per lo svolgimento del servizio nell'ambito del progetto con scoring online dei risultati predisposto, somministrato ed elaborato dalla UOC Benessere Organizzativo Aziendale; - un colloquio motivazionale che viene effettuato dopo l'elaborazione dei test, alla presenza del coordinatore responsabile del servizio civile universale, del selettori e di almeno un OLP del progetto. Ai fini della redazione della graduatoria il candidato deve aver effettuato entrambe le prove.

In questa fase si valutano e si attribuiscono i punteggi ai titoli e alle esperienze per come segue:

- Titoli (massimo 10 punti):
 - Titoli di studio (massimo 8 punti) - Si valuta solo il titolo che consente di ottenere il punteggio più elevato
 - Laurea specialistica (magistrale) attinente al progetto = 8
 - Laurea specialistica (magistrale) non attinente al progetto = 6
 - Laurea triennale (di primo livello) attinente al progetto = 7
 - Laurea triennale (di primo livello) non attinente al progetto = 5
 - Diploma di scuola secondaria attinente al progetto = 4
 - Diploma di scuola secondaria non attinente al progetto = 3
 - Anni conclusi di scuola secondaria superiore = 0.50 per ogni anno concluso (massimo 2 punti)
 - Licenza media = 0
- Titoli professionali (massimo 1 punto)
 - Attinenti al progetto = 1
 - Non attinenti al progetto = 0.50
- Non terminato = 0
- Altre conoscenze (massimo 1 punto)
 - Conoscenze informatiche, linguistiche, artistiche, ... = 0.25 per ogni conoscenza
- Esperienze (massimo 25 punti):
 - Esperienze professionali nello stesso settore del progetto, presso l'Ente o altri Enti analoghi (1 per ogni mese, massimo 12 punti)
 - Esperienze di volontariato nello stesso settore del progetto, presso l'Ente o altri Enti analoghi (0,50 per ogni mese, massimo 6 punti)
 - Esperienze professionali o di volontariato in un settore diverso da quello del progetto (0,25 per ogni mese, massimo 3 punti)
 - Altre esperienze diverse dalle precedenti, pertinenti il progetto (0,50 per ogni mese, massimo 4 punti).
 - Successivamente la Commissione appositamente nominata verifica nuovamente la sussistenza dei requisiti per l'ammissione dei candidati, stilando un programma da seguire per le convocazioni; i calendari vengono definiti sia per il test attitudinale che per il colloquio. Le convocazioni sono stabilite in base al numero di candidati risultati idonei alla fase preselettiva. I nominativi dei candidati vengono inseriti in ordine alfabetico in un file che sarà pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente. Per maggior sicurezza di adesione, gli elenchi delle convocazioni vengono inviati per mail ai candidati, richiedendo un feedback di presa visione della stessa. In caso di mancata risposta, i candidati vengono contattati telefonicamente e avvisati della convocazione.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

42 ore

Sedi

Polo Didattico Daniela Donati, viale Rinaldo Piaggio 7, Pontedera (PI)

Presidio Ospedaliero di Livorno, viale Alfieri 36, Livorno

Centro Direzionale Aziendale, via Cocchi 7/9, Pisa

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica viene erogata all'inizio del servizio affinché gli operatori volontari acquisiscano tutte le competenze e gli strumenti necessari per affrontare al meglio lo svolgimento delle loro attività.

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

Nel corso degli incontri verranno simulate tipologie di situazioni che i volontari si troveranno 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.

La formazione specifica viene erogata in presenza ad eccezione di quelle materie per cui è possibile garantire lo stesso standard se erogata in modalità FAD, fermo restando che quest'ultima modalità non sarà effettuata per un numero di ore superiori al 30% del totale del monte ore.

La formazione avviene, comunque, in conformità a quanto previsto dalle Linee Guida per la formazione emesse dal Dipartimento delle politiche giovanili del Servizio Civile Universale con decreto n.88 del 31 Gennaio 2023.

L'aula, sia essa fisica o virtuale, non supererà i 30 partecipanti.

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):

- La cabina di Regia della Telemedicina Diabetologica: obiettivi, strumenti, metodi, attori coinvolti, territorio di applicazione

Unico per tutti i Facilitatori Digitali ASL Toscana Nord Ovest

MODULO 4 (5 ore):

- La cabina di Regia della Telemedicina Cardiologica: obiettivi, strumenti, metodi, attori coinvolti, territorio di applicazione

Unico per tutti i Facilitatori Digitali ASL Toscana Nord Ovest

MODULO 5 (5 ore): La transizione al digitale: obiettivi, strumenti, metodi, attori coinvolti, territorio di applicazione, le Cabine di Regia.

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

Unico per tutti i Facilitatori Digitali ASL Toscana Nord Ovest

MODULO 6 (10 ore):

- Le modalità di organizzazione del servizio,
- Le modalità specifiche del servizio e quindi le attività svolte dagli operatori volontari,
- Gli strumenti specifici dell'ente in dotazione agli operatori volontari

Per i Facilitatori Digitali nella sede di attuazione

Le ulteriori 38 ore di formazione specifica (più il supporto di servizio) sono erogate direttamente dal Dipartimento per la trasformazione digitale e dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale come indicato nel Programma Quadro.

Durata 77 ore

Da effettuarsi in un'unica trincea

La sede di realizzazione della formazione specifica coincide con la sede di attuazione del progetto

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

Tutti Pronti nei Pronto Soccorso della Toscana

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

Obiettivo 3 Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età

Obiettivo 4 Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

N Tutela del diritto alla salute per favorire l'accesso ai servizi e garantire l'autonomia e il benessere delle persone

DA COMPILEARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE AGGIUNTIVE

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ'

SI 10 posti

Categoria Difficoltà economiche (ISEE inferiore 15.000 €)

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI SERVIZIO IN UNO DEI PAESI MEMBRI DELL'U.E. O IN UN TERRITORIO TRANSFRONTALIERO

NO

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

NO