

ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda USL Toscana Nord Ovest

CODICE REGIONALE: RT1C00621

1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	ACCOLGO, ASCOLTO, ACCOMPAGNO: il volontario nei Pronto Soccorso
1.2 Settore:	tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale.
1.3 Coordinatore:	VALLINI SIMONA (10/04/1971)
1.4 Num. Volontari:	38
1.5 Ore Settimanali:	30
1.6 Giorni servizio sett.:	6
1.7 Formazione generale (ore):	38
1.8 Formazione specifica (ore):	32
1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva:	SI
1.10 Impegno a far partecipare i giovani a due manifestazioni:	SI

2. Caratteristiche Progetto

2.1 Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:

AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST

Il territorio dell'Azienda USL Nord Ovest comprende 107 comuni e si estende per complessivi 6.586,33 kmq. E' un territorio caratterizzato da grande variabilità sica, contraddistinta da pianure costiere, zone collinari interne e zone montane. Considerando i dati del 2017 si osserva grande differenziazione nel grado di densità abitativa fra le zone coperte dall'Azienda, con 783,22 ab./kmq nella zona Apuane e solo 27,86 ab./kmq nell'Alta Val di Cecina.

La percentuale di popolazione in comuni montani nel 2017 vede anche qui una grande variabilità, dal 100% dell'Isola d'Elba alle zone pianeggianti della Val d'Era, Pisana e Bassa Val di Cecina. In generale tale proporzione risulta più alta nell'intera area Nord Ovest (14,38%) rispetto alla media regionale (11,56%).

La percentuale della popolazione residente nei comuni urbani risulta massima in zona Apuane e concentrata in città oppure distribuita fra più centri come nella zona Versilia.

Popolazione residente nella ASL Toscana Nord Ovest (Relazione Sanitaria anno 2018) comprensiva degli stranieri iscritti all'anagrafe

RESIDENZA	TOTALE RESIDENTI	STRANIERI
EX ASL 1 – MASSA E CARRARA	195849	14.433
LUNIGIANA	53694	
4.315		
APUANE	141885	
10.128		
EX ASL2 – LUCCA	225416	
21.067		
VALLE DEL SERCHIO	56198	
4.167		
PIANA DI LUCCA	169218	
16.900		
EX ASL 5 – PISA	343108	
32.358		
ALTA VAL DI CECINA	19856	
1.876		
VALDERA	119608	
10.772		
PISANA	203644	
19.710		
EX ASL 6 – LIVORNO	346737	
28.458		
BASSA VAL DI CECINA	81243	
7.112		
LIVORNESE	175469	
12.734		
VAL DI CORNIA	58044	
5.584		
ELBA	31981	
3.028		
EX ASL 12 – VIAREGGIO	163879	
10.117		
VERSILIA	163879	
10.117		
ASL NORD OVEST	1274989	
106.443		
REGIONE TOSCANA	3736968	
408.463		

Dati suddivisi per fasce di popolazione dell'ASL Toscana Nord Ovest:

giovani (0-14 anni) rappresenta il 12,25%

attiva (15-64 anni) rappresenta il 62,22%

anziani (ultra 65enni) rappresenta il 25,53%.

L'indice di invecchiamento, ovvero la proporzione di soggetti residenti di età superiore ai 64 anni, è pari al 25,52%.

La mission aziendale dell'USL Toscana nord ovest

L'Azienda UsI Toscana nord ovest si colloca all'interno del Servizio Sanitario Pubblico, come parte del Sistema Sanitario Toscano. Il servizio sanitario regionale, in coerenza con i principi e i valori della Costituzione e dello

Statuto regionale, ispira la propria azione a:

Centralità e partecipazione del cittadino, in quanto titolare del diritto alla salute e soggetto attivo del percorso assistenziale;

Universalità e parità di accesso ai servizi sanitari per tutti gli assistiti;

Garanzia per tutti gli assistiti dei livelli uniformi ed essenziali di assistenza previsti negli atti di programmazione;

Unicità del sistema sanitario e finanziamento pubblico dei livelli essenziali ed uniformi di assistenza;

Sussidiarietà istituzionale e pieno coinvolgimento degli enti locali nelle politiche di promozione della salute;

Sussidiarietà orizzontale e valorizzazione delle formazioni sociali, in particolare di quelle che operano nel terzo settore;

Concorso dei soggetti istituzionali e partecipazione delle parti sociali agli atti della programmazione sanitaria regionale;

Libertà di scelta del luogo di cura e dell'operatore sanitario nell'ambito dell'offerta e dei percorsi assistenziali programmati;

Valorizzazione professionale del personale del servizio sanitario regionale e promozione della sua partecipazione ai processi di programmazione e valutazione della qualità dei servizi.

UN PO' di NUMERI

13.214 dipendenti

oltre 2 miliardi di euro di budget

24 strutture Ospedaliere 16 a gestione USL e 8 a gestione privata

3.099 - Posti letto complessivi (di cui 2664 a regime ordinario + 435 a gestione diurna)

10 Case della Salute

59 Presidi Distrettuali

1 Dipartimento di Prevenzione

LA RETE DEI PRESIDI OSPEDALIERI

OSPEDALE	COMUNE	N° POSTI LETTO
OSP. CIV. S. ANTONIO		
PONTREMOLI (MS)	PONTREMOLI	47
OSPEDALE DELLE APUANE	MASSA	317
OSP. SANT' ANTONIO		
ABATE FIVIZZANO (MS)	FIVIZZANAO	54
OSPEDALE S.CROCE	CASTELNUOVO GARFAGNANA	54
PRESIDIO OSPEDALIERO		
SAN LUCA	LUCCA	327
P.O. F. LOTTI PRESIDIO		
OSPEDALIERO PONTEDERA	PONTEDERA	246
PRESIDIO OSPEDALIERO		
SANTA MARIA MADDALENA	VOLTERRA	45
OSPEDALE DI LIVORNO	LIVORNO	378
OSPEDALE PIOMBINO	PIOMBINO	120
OSPEDALE PORTOFERRAIO	PORTOFERRAIO	66
OSPEDALE CECINA	CECINA	140
OSPEDALE VERSILIA	CAMAIORE	373

Il progetto si colloca all'interno dei Pronto Soccorso che sono inseriti nel Dipartimento di Emergenza Urgenza struttura funzionale dell'Azienda finalizzata alla direzione delle attività di emergenza urgenza erogate nell'ambito dei servizi sanitari territoriali di zona, anche sulla base di quanto disposto dagli atti di programmazione sanitaria e sociale integrata regionale dei servizi ospedalieri in rete.

Accedono al Pronto Soccorso cittadini italiani e stranieri, maschi e femmine di ogni età, stato sociale, culto religioso.

NUMERO ASSOLUTO DI ACCESSI AL PS anno 2018

LUOGO	ACCESSI
ASL NORD-OVEST	438.870
TOSCNA	1.519.620

PERCENTUALE DI ACCESSI RIPETUTI IN PS ENTRO 72 ORE PROPORZIONE (X 100)-2018

LUOGO	ACCESSI
ASL NORD OVEST	4,85
TOSCANA	5,03

DATI ACCESSO PRONTO SOCCORSO 2018

TOTALE ACCESSI 2018: 438.774

ACCESSI PER COLORE- OSPEDALE di VIAREGGIO:

ROSSI: 1.176

GIALLI: 14.388

VERDI: 51.540

AZZURRI: 10.000

BIANCHI: 4.760

ACCESSI TOTALI: 81.861

ACCESSI PER COLORE- OSPEDALE di LIVORNO:

ROSSI: 2.150

GIALLI: 13.215

VERDI: 36.990

AZZURRI: 13.406

BIANCHI: 2.413

ACCESSI TOTALI: 68.174

ACCESSI PER COLORE- OSPEDALE di SAN LUCA(LUCCA):

ROSSI: 1.149

GIALLI: 11.518

VERDI: 26.926

AZZURRI: 21.655

BIANCHI: 1.735

ACCESSI TOTALI: 62.984

ACCESSI PER COLORE- OSPEDALE di MASSA:

ROSSI: 1.469

GIALLI: 15.433

VERDI: 34.225

AZZURRI: 9.802

BIANCHI: 864

ACCESSI TOTALI: 61.793

ACCESSI PER COLORE- OSPEDALE di PONTEDERA:

ROSSI: 504

GIALLI: 6.805

VERDI: 35.146

AZZURRI: 9.839

BIANCHI: 720

ACCESSI TOTALI: 53.701

ACCESSI PER COLORE- OSPEDALE di CECINA:

ROSSI: 385

GIALLI: 7.458

VERDI: 17.856

AZZURRI: 5.241

BIANCHI: 1.084

ACCESSI TOTALI: 32.024

ACCESSI PER COLORE- OSPEDALE di PIOMBINO:

ROSSI: 246

GIALLI: 4.695

VERDI: 13.063

AZZURRI: 3.423

BIANCHI: 280

ACCESSI TOTALI: 21.707

ACCESSI PER COLORE- OSPEDALE di ELBA:

ROSSI: 144

GIALLI: 3.065

VERDI: 9.580

AZZURRI: 3.479

BIANCHI: 711

ACCESSI TOTALI: 16.980

ACCESSI PER COLORE- OSPEDALE di CASTELNUOVO GARFAGNANA:

ROSSI: 264
GIALLI: 3.388
VERDI: 7.839
AZZURRI: 3.063
BIANCHI: 550
ACCESSI TOTALI: 15.104

ACCESSI PER COLORE- OSPEDALE di PONTREMOLI:

ROSSI: 105
GIALLI: 1.783
VERDI: 6.341
AZZURRI: 2.075
BIANCHI: 453
ACCESSI TOTALI: 10.757

ACCESSI PER COLORE- OSPEDALE di VOLTERRA:

ROSSI: 67
GIALLI: 1.396
VERDI: 5.232
AZZURRI: 1.069
BIANCHI: 94
ACCESSI TOTALI: 7.858

ACCESSI PER COLORE- OSPEDALE di FIVIZZANO:

ROSSI: 48
GIALLI: 1.064
VERDI: 4.088
AZZURRI: 481
BIANCHI: 134
ACCESSI TOTALI: 5.831

Il Dipartimento provvede a organizzare le necessarie funzioni, attività e presidi presenti nel territorio dell'Azienda al fine di garantire interventi efficaci/efficienti e risposte in tempo utile a tutte le richieste di prestazioni sanitarie emergenti e urgenti sia alla popolazione adulta che ai bambini.

Con la delibera Regionale 806/2017, abbiamo assistito ad una riorganizzazione degli accessi in funzione del miglioramento dei tempi di attesa; i pazienti sono orientati verso percorsi interni al PS e differenziati in base alla complessità clinica ed assistenziale. La delibera supporta, in particolare, le categorie fragili mettendo in evidenza l'importanza relazionale.

Altro punto di debolezza registrato sono le aggressioni agli operatori.

Le aggressioni, verbali e fisiche, durante l'attività lavorativa, e in particolare nei Pronto Soccorso sono altamente traumatizzanti non solo a livello fisico e, a volte, possono esitare in veri disturbi post-traumatici da stress e nel migliore dei casi alla propensione marcata a cambiare sede di lavoro e tipo di lavoro.

Alcuni dati a livello nazionale, rilevati da uno studio fatto da NurSind, evidenziano un forte incremento che passa dal precedente 12% in vertiginoso aumento del 31,9% del 2015 rispetto al 2014 e del 32,5% tra il 2015 e il 2016. Ma il dato impressionante è quello registrato nel primo quadrimestre 2017 che produrrebbe a fine anno una crescita esponenziale del 96% delle aggressioni rispetto al 2016.

5 volte su 10 l'aggressione non si limita alle parole ma passa ai fatti, provocando nel 14% dei casi, gravi lesioni al personale con prognosi che arrivano anche a superare i 3 mesi. Un danno all'operatore ma indirettamente anche a tutti gli assistiti in quanto, in conseguenza all'infortunio, di fatto riduce la già scarsa presenza di personale in servizio, aggravando quindi le condizioni che generano questo fenomeno.

I motivi dell'aggressione sono direttamente collegati a problematiche riscontrate dagli utenti del servizio per il 73,7% dei casi. Le "ragioni" sono le più disparate, ma prima tra tutte, l'attesa snervante nel 21,7% dei casi.

I motivi dell'aggressione sono stati ben differenziati nei vari servizi indagati, tra cui: 118, ambulatori, degenze, ADI, penitenziari, Pronto Soccorso, SPDC e terapie intensive. E' stato possibile anche stabilire un indice di rischio nei rispettivi servizi che vede senza dubbio prevalere il PS con il 36,4%, contro l'ultimo posto delle T.I. al 4,9%. Ad aggredire, su 10 casi, 4 volte è lo stesso paziente, 3 volte un parente, 2 volte entrambi ed una volta un utente casuale.

L'Azienda ASL Toscana Nord Ovest si sta muovendo per fronteggiare il fenomeno, si è dotata di un modulo specifico di segnalazione, per adesso non ci sono dati disponibili, con il progetto ci proponiamo di fare una raccolta e successiva elaborazione dei dati.

Altro punto critico aziendale, affrontato attraverso il percorso Codice Rosa a livello dei Pronto Soccorso, è quello dedicato a quelle fasce della popolazione potenzialmente più esposte a fenomeni di violenza, maltrattamento e abuso: donne, minori, anziani, disabili, omosessuali, immigrati, ecc.

Il Progetto vede uno dei suoi punti di forza nella vasta rete territoriale di soggetti che si attivano a tutela delle vittime di violenza, una squadra formata da personale socio-sanitario: infermieri, ostetriche, medici, assistenti sociali, psicologi, oltre a magistrati e personale di Polizia Giudiziaria. L'intervento congiunto di operatori appartenenti a soggetti con missioni istituzionali diverse, ma complementari, consente di accogliere e tutelare la persona vittima di violenza attraverso immediate cure mediche e sostegno psicologico, con procedure volte

a tutelarne la riservatezza e la privacy. La task force interistituzionale consente altresì un'azione più efficace sul fronte della Procura generale e delle forze dell'ordine che grazie al Codice Rosa dispongono di fondamentali elementi di indagine utili anche per il monitoraggio di quelle situazioni a rischio in caso di mancata denuncia. Il Codice rosa trova spazio anche nell'organizzazione sociale territoriale dove le persone abusate trovano accoglienza e aiuto per il superamento dei traumi subiti. Vi sono anche spazi dedicati all'aiuto burocratico e di indirizzo per situazioni alloggiative. La persona maltrattata viene costantemente accompagnata nel percorso post denuncia.

DATI DI ACCESSO CODICE ROSA SUDDIVISI PER OSPEDALE:

CECINA

LUCCA

Maltrattamento adulti	Maltrattamento minori	Abuso sessuale adulti	Abuso sessuale minori
216 26 1	0		

PONTREMOLI

Maltrattamento adulti	Maltrattamento minori	Abuso sessuale adulti	Abuso sessuale minori
2 0 1	0		

PIOMBINO

Maltrattamento adulti	Maltrattamento minori	Abuso sessuale adulti	Abuso sessuale minori
20 2 2	0		

MASSA

Maltrattamento adulti	Maltrattamento minori	Abuso sessuale adulti	Abuso sessuale minori
12 1 0	0		

PONTEDERA

Maltrattamento adulti	Maltrattamento minori	Abuso sessuale adulti	Abuso sessuale minori
81 19 2	2		

VIAREGGIO

Maltrattamento adulti	Maltrattamento minori	Abuso sessuale adulti	Abuso sessuale minori
68 5 1	1		

LIVORNO

Maltrattamento adulti	Maltrattamento minori	Abuso sessuale adulti	Abuso sessuale minori
8 9 1	2		

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

DIMINUZIONE NUMERO RECLAMI ALL'URP (valore di riferimento anno 2018 non considerando i reclami tecnico-professionali e organizzativi)

AUMENTO DEI RINGRAZIAMENTI (valore di riferimento anno 2018)

SODDISFAZIONE UTENTI Rilevazione PREMS del 2018 (valori della rilevazione)

>80% PAGAMENTO TICKET (ticket pagati/ticket emessi)

NUMERO ANNUALE DI AGGRESSIONI AGLI OPERATORI DEI PRONTO SOCCORSO

2.2 Obiettivi del progetto:

Il Pronto Soccorso rappresenta una funzione di primaria importanza nell'ambito dell'offerta di salute, sia nel potenziale diagnostico che nella presenza contemporanea e sinergica di elevate professionalità e moderne tecnologie; è un servizio difficilmente sostituibile in risposta ad un bisogno soggettivamente percepito come urgente. Per i cittadini, il Pronto Soccorso svolge anche una delicata funzione diassicurazione e aumenta la fiducia nei confronti dell'intero servizio sanitario.

Uno degli aspetti più significativi è rappresentato dalla necessità di potenziare i servizi di accoglienza e informazione ai familiari, definendo l'accoglienza come quel processo relazionale che si realizza all'arrivo del paziente, affiancata ed integrata dalla funzione di valutazione della complessità assistenziale e che rappresenta il primo momento della presa in carico, nei confronti della quale le aspettative sociali e istituzionali sono elevate. Si identificano così le azioni di miglioramento organizzativo delle tematiche relazionali ad ampio raggio (pazienti, familiari, cittadini e interne al team) come obiettivi che risultano fondamentali per ogni Azienda.

Questa attenzione verso la percezione complessiva dei bisogni dei cittadini toscani che giungono ai Pronto Soccorso dei Presidi Ospedalieri è una spinta alla riflessione organizzativa particolarmente sentita a livello regionale in quanto si identifica nella cura degli aspetti relazionali e psicologici del momento dell'urgenza. Si

tratta, in buona sostanza, di affiancare alla organizzazione ormai consolidata un modello di accoglienza complesso che tenga conto di tutti i bisogni dei cittadini.

Con la delibera Regionale 806/2017, viene superato il modello di triage basato sulla gestione dei tempi di attesa; i pazienti sono orientati verso percorsi interni al PS e differenziati in base alla complessità clinica ed assistenziale. Infatti, la presenza di un'ampia fetta di popolazione "fragile" (anziani, disabili, bambini, etc.) condizionava spesso le priorità di accesso, interferendo con le motivazioni puramente cliniche.

All'interno della riorganizzazione del PS e dei nuovi percorsi attivati in favore dell'utenza con codice 4 (urgenza minore) e 5 (non urgenza), il Servizio Civile Regionale si pone l'obiettivo di supportare l'accoglienza e l'accompagnamento dei pazienti e dei loro parenti durante il percorso assistenziale.

Lo scopo è quello di offrire un servizio di prima accoglienza, informativa e di orientamento all'utente, prevalentemente fragile, che accede alle strutture di Pronto Soccorso. Gli operatori dei punti di accoglienza esistenti nei Pronto Soccorso saranno affiancati da giovani del Servizio Civile che, attraverso la condivisione di comportamenti, procedure, strumenti operativi, potranno offrire una chiara lettura del servizio ed il loro corretto utilizzo. Lo scambio delle relazioni tra operatori e giovani del Servizio Civile favorirà una sinergia comunicativa tesa ad ottimizzare il servizio.

I giovani potranno contribuire al miglioramento della qualità della vita degli utenti che accedono ai Pronto Soccorso e delle loro famiglie attraverso una chiara informazione e la somministrazione e raccolta di questionari di gradimento.

Un'attenzione particolare deve essere rivolta nei confronti dell'utenza straniera che accede ai Pronto Soccorso dei Presidi Ospedalieri del territorio regionale.

Il Pronto Soccorso è, per definizione, la "porta d'accesso" al sistema sanitario pubblico, il luogo fisico dove è possibile "intercettare" ed accogliere un target di utenza che spesso non accede ai servizi sanitari per difficoltà linguistiche, religiose ed altre motivazioni e perché non ne conosce il funzionamento.

Il Servizio Civile può fungere da facilitatore nel promuovere la conoscenza dei diritti e doveri in ambito di assistenza sanitaria, nell'assicurare un sostegno nello svolgimento degli adempimenti amministrativi favorendo anche la regolarizzazione di una "posizione" amministrativa a partire dalla fase di accesso alle prestazioni d'emergenza/urgenza per terminare alla fase della dimissione (anche da reparti ospedalieri).

L'attenzione e l'ascolto attivo dell'utente, da parte del Volontario del Servizio Civile, uniti all'osservazione costante dei fenomeni socio demografici della comunità rappresentano, all'interno del sistema comunicativo aziendale, elementi strategici per costruire la mappatura dei bisogni della popolazione di cui l'istituzione si prende cura e la conseguente risposta. Questo va a vantaggio anche delle sempre più numerose aggressioni al personale sanitario che sono in costante incremento e rappresentano un problema oggettivo.

Le aggressioni, verbali e fisiche, durante l'attività lavorativa, e in particolare nei Pronto Soccorso sono altamente traumatizzanti non solo a livello fisico e, a volte, possono esitare in veri disturbi post-traumatici da stress e nel migliore dei casi alla propensione marcata a cambiare sede di lavoro e tipo di lavoro.

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

1. Accoglienza
ricevere il cittadino in ascolto attivo, in apertura e disponibilità per rilevare i suoi reali bisogni;
garantire una corretta e mirata informazione e orientamento al cittadino che accede ai servizi di Pronto Soccorso per limitare i disagi causati dal nuovo ambiente ed accedere alle prestazioni nella migliore maniera.
dare informazione sui servizi offerti dall'Azienda e sulla loro modalità di accesso, promuovendo la consultazione di opuscoli e del front office virtuale (sito Web) dal quale scaricare moduli e ricevere informazioni aggiornate;
raccogliere le richieste che non possono essere soddisfatte nell'immediato per poi dare una risposta in differita o inoltrarle al servizio preposto;
accogliere le segnalazioni espresse dai cittadini al fine di migliorare l'accesso ai servizi;
offrire supporto interlocutorio tra accompagnatore in attesa, paziente e personale sanitario;
migliorare gli aspetti relazionali e di umanizzazione del servizio di accoglienza;
potenziare il comfort nelle sale d'attesa;
fornire informazione di primo livello e di base in particolare per l'esplicitazione dei codici di triage;
fornire accoglienza e animazione nei confronti dei bambini in attesa al Pronto Soccorso.
sostenere gli operatori sia al momento dell'accesso dell'utenza che durante il percorso sanitario in modo che l'attesa si riduca al minimo, dare la sensazione che a tutti venga posta massima attenzione;
supervisionare il clima che si crea nelle sale di attesa favorendo la comunicazione dei bisogni degli utenti;
2. Supporto amministrativo
indirizzare il cittadino ai competenti servizi/uffici per espletare le varie pratiche;
supportare il personale nelle varie attività amministrative e di supporto al back office;
assicurare l'espletamento delle pratiche inerenti al recupero crediti per prestazioni erogate;

prevedere la presa in carico amministrativa dell'utente straniero, facilitando la comprensione degli aspetti connessi alla verifica delle condizioni di assistibilità da parte del SSR e conseguentemente l'accesso alle cure.

3. Continuità dei percorsi assistenziali
identificare in modo rapido le esigenze dell'utente indirizzandolo nel luogo appropriato;
svolgere attività di raccordo tra i pazienti e i familiari in attesa svolgendo attività di informazione e orientamento proattivo nei loro confronti e a supporto del personale sanitario;
rappresentare un ponte comunicativo tra chi è in attesa e chi si occupa dell'assistenza, tra paziente e familiari, tra Pronto Soccorso e Reparti di degenza
Costituire il sensore della corretta circolazione delle informazioni tra le strutture ospedaliere (pronto Soccorso, aree delle degenze, ambulatori, diagnostiche etc.), anche per la gestione logistica del percorso diagnostico terapeutico;
essere di supporto, su indicazione dei medici e degli infermieri, utilizzando gli strumenti informatici messi a disposizione dell'Azienda, all'orientamento dei pazienti e dei loro familiari nel presidio ospedaliero
4. Accompagnamento
accompagnare, se necessario o su richiesta, l'utente e gli accompagnatori in difficoltà al luogo in cui deve svolgere la prestazione;
assicurare una presenza accanto alle persone che aspettano le cure e fornire notizie non sanitarie durante l'attesa;
5. Informazione e educazione alla salute
aiutare il cittadino nell'utilizzo di strumenti, di sistemi elettronici e multimediali per l'ottenimento delle prestazioni nell'ottica della semplificazione delle procedure (es. pagamento ticket, utilizzo Totem, Carta Nazionale dei Servizi,...);
incentivare il cittadino alla consultazione del Fascicolo Sanitario Elettronico e alla stampa dei referti attraverso i totem installati all'interno dei presidi ospedalieri;
promuovere la conoscenza dei diritti e doveri in ambito di assistenza sanitaria
Partecipare alle rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti sui servizi erogati, anche al fine di verificare l'impatto della presenza dei giovani del servizio civile nell'ambito del pronto soccorso.
partecipazione alle campagne per la prevenzione e cura della salute o in occasione di particolari iniziative dell'Azienda rivolte alla cittadinanza.

Come indicatori per il monitoraggio degli obiettivi, si indicano:

DIMINUZIONE NUMERO RECLAMI ALL'URP (valore di riferimento anno 2018 non considerando i reclami tecnico-professionali e organizzativi)

AUMENTO DEI RINGRAZIAMENTI (valore di riferimento anno 2018)

SODDISFAZIONE UTENTI Rilevazione PREMS del 2018 (valori della rilevazione)

>80% PAGAMENTO TICKET (ticket pagati/ticket emessi)

2.3 Numero dei dipendenti o volontari dell'ente necessari per l'espletamento delle attività previste nel progetto (non considerare i giovani del servizio civile):

138

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell'ente:

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

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

Gli operatori che saranno a stretto contatto con i ragazzi volontari, per turno, sono di vari profili professionali nei PP.OO. Aziendali:

dirigenti la cui figura professionale sarà di riferimento per l'organizzazione di tutte le attività e la supervisione del progetto, 25

Infermieri Coordinatori 12

Infermieri 50

OSS 27

Assistenti Sociali, 12

Collaboratori Amministrativi la cui figura sarà più a stretto contatto con il volontario nella quotidianità condividendo con lui lo sviluppo delle attività 12.

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.

Gli operatori che dei vari settori, che verranno coinvolti nei percorsi di accoglienza ospedaliera dell'azienda USL Toscana nordovest sono, ad oggi, per turno, per tutti e 12 gli ospedali sono 138.

I volontari sono, inoltre, a contatto costante con gli operatori del servizio civile di riferimento: OP, Coordinatore Progetto, Responsabile Progetto e Responsabile Servizio Civile.

2.4 Ruolo e attività previste per i giovani in servizio civile nell' ambito del progetto:

Il ruolo del volontario è strategico nel dare più forza agli interventi di accoglienza in particolare quelli rivolti a categorie fragili e complesse, come i migranti, gli anziani che si rivolgono al Pronto Soccorso della USL.

Il volontario sarà inserito, 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 di nuovi 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, poter di acquisire un approccio sistemico nell'analisi dell'organizzazione di strutture multi professionali complesse, e poter verificare, in termini di capacità di realizzare cambiamenti organizzativi, l'efficacia dei laboratori realizzati e i risultati delle attività.

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

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

Nello specifico il volontario sarà impegnato nei percorsi sotto riportati:

1. Accoglienza
ricevere il cittadino in ascolto attivo, in apertura e disponibilità per rilevare i suoi reali bisogni;
garantire una corretta e mirata informazione e orientamento al cittadino che accede ai servizi di Pronto Soccorso per limitare i disagi causati dal nuovo ambiente ed accedere alle prestazioni nella migliore maniera.
dare informazione sui servizi offerti dall'Azienda e sulla loro modalità di accesso, promuovendo la consultazione di opuscoli e del front office virtuale (sito Web) dal quale scaricare moduli e ricevere informazioni aggiornate;
raccogliere le richieste che non possono essere soddisfatte nell'immediato per poi dare una risposta in differita o inoltrarle al servizio preposto;
accogliere le segnalazioni espresse dai cittadini al fine di migliorare l'accesso ai servizi;
offrire supporto interlocutorio tra accompagnatore in attesa, paziente e personale sanitario;
migliorare gli aspetti relazionali e di umanizzazione del servizio di accoglienza;
potenziare il comfort nelle sale d'attesa;
fornire informazione di primo livello e di base in particolare per l'esplicitazione dei codici di triage;
fornire accoglienza e animazione nei confronti dei bambini in attesa al Pronto Soccorso.
sostenere gli operatori sia al momento dell'accesso dell'utenza che durante il percorso sanitario in modo che l'attesa si riduca al minimo, dare la sensazione che a tutti venga posta massima attenzione;
supervisionare il clima che si crea nelle sale di attesa favorendo la comunicazione dei bisogni degli utenti;
2. Supporto amministrativo
indirizzare il cittadino ai competenti servizi/uffici per espletare le varie pratiche;
supportare il personale nelle varie attività amministrative e di supporto al back office;
assicurare l'espletamento delle pratiche inerenti al recupero crediti per prestazioni erogate;
prevedere la presa in carico amministrativa dell'utente straniero, facilitando la comprensione degli aspetti connessi alla verifica delle condizioni di assistibilità da parte del SSR e conseguentemente l'accesso alle cure.
3. Continuità dei percorsi assistenziali
identificare in modo rapido le esigenze dell'utente indirizzandolo nel luogo appropriato;
svolgere attività di raccordo tra i pazienti e i familiari in attesa svolgendo attività di informazione e orientamento proattivo nei loro confronti e a supporto del personale sanitario;
rappresentare un ponte comunicativo tra chi è in attesa e chi si occupa dell'assistenza, tra paziente e familiari, tra Pronto Soccorso e Reparti di degenza
Costituire il sensore della corretta circolazione delle informazioni tra le strutture ospedaliere (pronto Soccorso, aree delle degenze, ambulatori, diagnostiche etc.), anche per la gestione logistica del percorso diagnostico terapeutico;
essere di supporto, su indicazione dei medici e degli infermieri, utilizzando gli strumenti informatici messi a disposizione dell'Azienda, all'orientamento dei pazienti e dei loro familiari nel presidio ospedaliero
4. Accompagnamento
accompagnare, se necessario o su richiesta, l'utente e gli accompagnatori in difficoltà al luogo in cui

deve svolgere la prestazione;
 assicurare una presenza accanto alle persone che aspettano le cure e fornire notizie non sanitarie durante l'attesa;
 5. Informazione e educazione alla salute
 aiutare il cittadino nell'utilizzo di strumenti, di sistemi elettronici e multimediali per l'ottenimento delle prestazioni nell'ottica della semplificazione delle procedure (es. pagamento ticket, utilizzo Totem, Carta Nazionale dei Servizi,...);
 incentivare il cittadino alla consultazione del Fascicolo Sanitario Elettronico e alla stampa dei referti attraverso i totem installati all'interno dei presidi ospedalieri;
 promuovere la conoscenza dei diritti e doveri in ambito di assistenza sanitaria
 Partecipare alle rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti sui servizi erogati, anche al fine di verificare l'impatto della presenza dei giovani del servizio civile nell'ambito del pronto soccorso.

2.5 Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

Partecipazione al percorso formativo generale e specifico in aula e FAD.
 Compilazione questionari di risultato e di customer satisfaction.
 Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile svolti su base periodica.
 Partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio anche se svolti di sabato e festivi.
 Partecipazione a corsi di formazione organizzati 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; è possibile che il volontario debba svolgere la propria attività anche in orario preserale e serale.
 Flessibilità giorni di presenza: sarà necessario, in alcuni momenti, che il volontario sia presente anche nei giorni prefestivi e festivi.
 Disponibilità a svolgere l'attività di servizio civile occasionalmente in sedi diverse da quelle indicate di volta in volta identificate quali ottimali per il raggiungimento degli obiettivi definiti.
 Sottoscrizione del modulo di autorizzazione al trattamento dei dati personali
 Rispetto legge della privacy sul trattamento di dati sensibili trattati nel corso delle diverse attività.

Sottoscrizione presa visione progetto.
 Corretta tenuta della cartellina personale.
 Utilizzo del cartellino di riconoscimento.
 Rispetto delle regole aziendali previste dal regolamento vigente.
 Rispetto delle norme di comportamento in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro - Decreto legislativo n. 81/08
 Comunicazione immediata al servizio e all'Ufficio servizio civile di assenze per malattia o per eventi imprevisti

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.

3. Caratteristiche Organizzative

3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
Ospedale Versilia	Camaione	VIA AURELIA 335	4
MEDICINA E CHIRURGIA D' ACCETTAZIONE E D' URGENZA-PONTEDERA	Pontedera	VIA ROMA 151	4

Pronto Soccorso Presidio Ospedaliero di cecina	Cecina	via Montanara, 1	4
Ospedale San Luca	Lucca	VIA FREDIANO FRANCESCONI	4
Pronto Soccorso Presidio Ospedaliero di Livorno	Livorno	Viale Alfieri, 36	4
Ospedale Civico Fivizzano	Fivizzano	SALITA SAN FRANCESCO 1	2
Presidio Ospedaliero Volterra - DEGENZE E TERAPIE INTENSIVE	Volterra	BORGO SAN LAZZERO 5	2
Ospedale S. Antonio Abbate Pontremoli	Pontremoli	VIA NAZIONALE, 32	2
Stabilimento opedaliero di Castelnuovo di Garfagnana	Castelnuovo di Garfagnana	Via dell'Ospedale 1	2
Pronto Soccorso Presidio Ospedaliero di Portoferraio	Portoferraio	Largo Torchiana, località San Rocco	2
Pronto Soccorso Presidio Ospedaliero di Piombino	Piombino	via Forlanini, 24	3
Ospedale Apuane	Massa	VIA ENRICO MATTEI 21	1
Ospedale Apuane Direzione Medica	Massa	via Mattei, 21	4

3.2 Operatori

Responsabile Progetto

COGNOME: ARDIS NOME: SERGIO

DATA DI NASCITA: 18/04/1964 CF: RDSSRG64D18D464Y

EMAIL: _____ TELEFONO: 0583970613

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

Operatori Progetto

COGNOME: BERTINI NOME: PAOLA

DATA DI NASCITA: 04/02/1970 CF: BRTPLA70B44G843M

EMAIL: _____ TELEFONO: 3914252029

SEDE: MEDICINA E CHIRURGIA D' ACCETTAZIONE E D' URGENZA-PONTEDERA

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: FREDDI NOME: MARIA MADDALENA

DATA DI NASCITA: 17/07/1960 CF: FRDMMD60L57F205E

EMAIL: _____ TELEFONO: 0585498868

SEDE: Ospedale Apuane

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: TRAVI NOME: ILARIA

DATA DI NASCITA: 05/07/1969 CF: TRVLR169L45E463J

EMAIL: _____ TELEFONO: 3355265802

SEDE: Ospedale Apuane Direzione Medica

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME:	<u>ORLANDI</u>	NOME:	<u>NICOLETTA</u>
DATA DI NASCITA:	<u>19/12/1962</u>	CF:	<u>RLNNLT62T59D629R</u>
EMAIL:	<u></u>	TELEFONO:	<u>0585940315</u>
SEDE:	<u>Ospedale Civico Fivizzano</u>		
CORSO FORMAZIONE:			
Impegno a frequentare entro l' anno:		SI	

COGNOME:	<u>COCCHI</u>	NOME:	<u>LAURENCE</u>
DATA DI NASCITA:	<u>14/05/1968</u>	CF:	<u>CCCLNC68E54Z110O</u>
EMAIL:	<u></u>	TELEFONO:	<u>3407261584</u>
SEDE:	<u>Ospedale S. Antonio Abbate Pontremoli</u>		
CORSO FORMAZIONE:			
Impegno a frequentare entro l' anno:		SI	

COGNOME:	<u>PELLI</u>	NOME:	<u>SILVIA</u>
DATA DI NASCITA:	<u>15/01/1968</u>	CF:	<u>PLLSLV68A55B648M</u>
EMAIL:	<u></u>	TELEFONO:	<u>0583055847</u>
SEDE:	<u>Ospedale San Luca</u>		
CORSO FORMAZIONE:			
Tipologia corso:		Corso Base	
Data corso:		10/05/2019	

COGNOME: <u>MANGIAPANE</u>	NOME: <u>ANTONELLA</u>
DATA DI NASCITA: <u>14/05/1986</u>	CF: <u>MNGNNL86E54H269V</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>3202834830</u>
SEDE: <u>Ospedale Versilia</u>	
CORSO FORMAZIONE:	
Impegno a frequentare entro l' anno: <u>SI</u>	

COGNOME: <u>FILIDEI</u>	NOME: <u>ANGELA</u>
DATA DI NASCITA: <u>02/10/1965</u>	CF: <u>FLDNGL65R42M126G</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>058891704</u>
SEDE: <u>Presidio Ospedaliero Volterra - DEGENZE E TERAPIE INTENSIVE</u>	
CORSO FORMAZIONE:	
Tipologia corso:	<u>Corso Base</u>
Data corso:	<u>11/01/2011</u>

COGNOME: <u>CERBONE</u>	NOME: <u>MAURIZIO</u>
DATA DI NASCITA: <u>27/04/1972</u>	CF: <u>CRBMRZ72D27C129H</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>0586223375</u>
SEDE: <u>Pronto Soccorso Presidio Ospedaliero di Livorno</u>	
CORSO FORMAZIONE:	
Tipologia corso:	<u>Corso Base</u>
Data corso:	<u>08/04/2019</u>

COGNOME:	<u>TROTTA</u>	NOME:	<u>ANGELO</u>
DATA DI NASCITA:	<u>12/03/1958</u>	CF:	<u>TRTNGL58C12H297Y</u>
EMAIL:	<u></u>	TELEFONO:	<u>056567275</u>
SEDE:	<u>Pronto Soccorso Presidio Ospedaliero di Piombino</u>		
CORSO FORMAZIONE:			
Impegno a frequentare entro l' anno:		SI	

COGNOME:	<u>TESTA</u>	NOME:	<u>ANGELO</u>
DATA DI NASCITA:	<u>07/09/1961</u>	CF:	<u>TSTNGL61P07G912Y</u>
EMAIL:	<u></u>	TELEFONO:	<u>0565926631</u>
SEDE:	<u>Pronto Soccorso Presidio Ospedaliero di Portoferraio</u>		
CORSO FORMAZIONE:			
Impegno a frequentare entro l' anno:		SI	

COGNOME:	<u>GALLIGANI</u>	NOME:	<u>ALESSANDRO</u>
DATA DI NASCITA:	<u>30/05/1965</u>	CF:	<u>GLLLSN65E30E625D</u>
EMAIL:	<u></u>	TELEFONO:	<u>3487803204</u>
SEDE:	<u>Pronto Soccorso Presidio Ospedaliero di cecina</u>		
CORSO FORMAZIONE:			
Tipologia corso:		Corso Base	
Data corso:		08/04/2019	

COGNOME:	<u>LANDI</u>	NOME:	<u>MARCO</u>
DATA DI NASCITA:	<u>24/04/1966</u>	CF:	<u>LNDMRC66D24A657S</u>
EMAIL:	<u></u>	TELEFONO:	<u>0583669817</u>
SEDE:	<u>Stabilimento opedaliero di Castelnuovo Garfagnana</u>		
CORSO FORMAZIONE:			
Impegno a frequentare entro l' anno:		SI	

3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

Il Servizio Civile Regionale ed i progetti attivi trovano sul sito Aziendale (<http://www.uslnordovest.toscana.it/> link Servizio Civile) 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, nella sezione posta in primo piano del sito, 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 13000 indirizzi).

Attività cartacea:

SI

L'Azienda promuove il servizio civile ed i progetti attività realizzando pieghevoli e volantini informativi sul Servizio Civile distribuiti nei presidi territoriali, oltre che nei Punti Informativi aziendali e nei Centri Direzionali dell'Azienda e nei presidi ospedalieri. Il materiale informativo sul Servizio Civile è inoltre distribuito dagli URP dell'Azienda. Il materiale è distribuito inoltre nella rete di servizi per i giovani, e raggiunge, centri aggregativi, scuole superiori, le tre università pisane (Statale, Normale e SSSUP) dove viene distribuito sia presso uffici istituzionali che presso le strutture didattiche, le mense, oltre che nei Comuni del territorio di riferimento, presso gli Sportelli Informa Giovani. Infine il materiale e le finalità del progetto sono presentati alla stampa locale a mezzo di comunicati e/o di conferenza stampa a cura dell'Ufficio Stampa dell'Azienda, solitamente in coincidenza con l'avvio dei progetti e l'apertura dei bandi di selezione.

Spot radiotelevisivi: SI

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 50

Incontri sul territorio: SI

La promozione del servizio civile e dei progetti nelle scuole avviene in occasione dei momenti di educazione alla salute realizzata dall'analoga unità operativa aziendale in tutte le scuole della provincia ed è supportata dai formatori generali dell'azienda. Questa si sostanzia in incontri organizzati con le classi, in percorsi educativi realizzati con stakeholders provenienti da più istituti di uno stesso territorio, assemblee d'istituto. Inoltre l'Azienda nel corso dell'anno assicura 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 iniziative specifiche realizzate con partnership.

L'utilizzo di social network nella pubblica amministrazione sta diventando un elemento strategico di comunicazione, l'Azienda USL non ha ancora affinato una propria strategia e al momento non è presente sulle piattaforme social più comunemente utilizzate però incoraggia i volontari del servizio civile a condividere le proprie esperienze positive di servizio fornendo indicazioni per la condivisione di immagini, riflessioni o video da condividere sui social network con hashtag #serviziocivileuslpisa che, nel rispetto della privacy, consentano di favorire la conoscenza del servizio civile come esperienza di crescita umana e professionale. Al termine dell'esperienza di servizio civile vengono premiati in modo simbolico il volontario che ha avuto maggiori condivisioni e quello che a giudizio dei coordinatori di progetto ha espresso in modo più originale il senso della sua esperienza di servizio civile. Il materiale condiviso periodicamente viene raccolto ed utilizzato per elaborare presentazioni video, materiali informativo per la conoscenza del servizio civile da utilizzare nei momenti pubblici, negli incontri con scuole, gruppi etc.

Totale ore dedicate durante il Servizio Civile 50

3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

Descrizione Piano:

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, dal Responsabile di Progetto e dal Coordinatore di Progetto.

La verifica del monitoraggio del progetto avverrà attraverso un percorso diviso in tre step:

EX ANTE: costruzione degli strumenti per la rilevazione e misurazione dei dati effettuata dal Responsabile del Servizio Civile, dal Responsabile di Progetto e dal Coordinatore di Progetto;

IN ITINERE: somministrazione questionari ai volontari relativi alla customer satisfaction, all'apprendimento della formazione generale e specifica e all'andamento del progetto in itinere e finale. L'OP valuta, semestralmente, 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.

EX POST DI ESITO: valutazione complessiva del progetto effettuata dal Responsabile del Servizio Civile, dal Responsabile di Progetto, dal Coordinatore di Progetto e dall'Operatore di Progetto.

Le fasi progettuali saranno verificate trimestralmente con la modalità sopra descritta.

Gli strumenti di monitoraggio di tutta l'attività sono:

- questionari da somministrare ai volontari;
- incontri dei volontari con OP;
- incontri di singoli volontari con l'OP;
- produzione report intermedio e finale relativo all'andamento del progetto;
- relazione finale sull'esperienza dei giovani
- report aggressioni Pronto Soccorso
- report reclami URP
- report ringraziamenti URP
- report rilevazione PREMS

L'OP 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 sono:

Indicatori quantitativi e di processo:

Numero questionari elaborati/Numero dei questionari somministrati ai volontari;

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

Diminuzione numero reclami all'URP rispetto all'anno 2018 non considerando i reclami tecnico-professionali e organizzativi

Aumento dei ringraziamenti rispetto all'anno 2018

Numero ticket pagati/numero ticket emessi >80%

Numero di aggressioni agli operatori dei Pronto Soccorso

Indicatori qualitativi e di risultato:

Soddisfazione dei volontari (rilevazioni con questionario)

Soddisfazione degli operatori (rilevazione alla conclusione del progetto)

SODDISFAZIONE UTENTI Rilevazione PREMS del 2018 (valori della rilevazione)

3.5 Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge regionale 25 luglio 2006, n. 35:

Valutato che l'utenza afferente ai Pronto Soccorso è eterogenea, si ritiene che i volontari debbano possedere almeno i seguenti requisiti:

- conoscenza lingua italiana parlata e scritta.
- conoscenza lingue straniere
- predisposizione all'ascolto.

Nell'espletamento del servizio il volontario è a contatto diretto anche con gli operatori in tutte le loro attività per cui è necessario che possieda i seguenti requisiti:

- conoscenza tecniche informatiche di base
- attitudine al lavoro di gruppo
- predisposizione all'innovazione organizzativa.

Nell'ottica di ampliare le conoscenze acquisibili da parte del volontario si richiede :

- disponibilità agli spostamenti temporanei di sede.

3.6 Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto

Tipologie

PRESENTI

Descrizione Risorse tecniche e

Per la formazione l'Azienda mette a disposizione:
aule formative, proiettori, lucidi e 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 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. E' inoltre disponibile una sala per le videoconferenze che eventualmente fossero necessarie per consentire ai volontari di seguire incontri regionali di coordinamento/rapresentanza dei volontari di servizio civile o di moduli di formazione a distanza che la Regione dovesse organizzare.

Per gli spostamenti nell'ambito del progetto sarà possibile usufruire, secondo le disponibilità e con le modalità di accesso valide per i dipendenti, dei mezzi di servizio dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest.

In particolare le dotazioni tecniche previsto prevedono che siano messe a disposizione:

38 postazioni computer complete (lettore smart card, accesso ad internet, etc) ad uso esclusivo/comune

32 stanze ad uso comune

38 scrivanie ad uso comune

12 fotocopiatrici ad uso comune

38 dotazioni con cancelleria ad uso esclusivo

5 videocamere ad uso comune

5 proiettori ad uso comune

5 lavagne luminose ad uso comune

12 mezzi per spostamenti ad uso comune

3.7 Eventuali risorse finanziarie aggiuntive utilizzate per l'acquisto di beni o servizi destinati ai giovani in servizio:

Importo: 7925

3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

Le risorse che l'Azienda impiegherà per la realizzazione del progetto sono equivalenti ad un valore di 7925€, e nello specifico sono state così definite:

SELEZIONE DEI CANDIDATI AL PROGETTO (il candidato può richiedere il profilo psicologico)

Tipologia	Costo unitario	N° previsto indicativo	Totale
selezionatori	Euro/ora 25	3 per 32 ore	Euro 2400

FORMAZIONE VOLONTARI

Tipologia	Costo unitario	N° previsto indicativo	Totale
Formatori Formazione Generale	Euro/ora 25	1 per 18 ore	Euro 450

CORSO BLSD

Tipologia	Spesa pro capite	volontari
Totale		

Formatori volontari	25	38
Euro 950		

CORSO SICUREZZA

Tipologia	Totale ore	€/h
Totale		

Formatori volontari	12	25
Euro 300		

CARTELLINI IDENTIFICATIVI e LACCETTI PORTA BUDGE Euro 200

RIMBORSO VIAGGI FORMAZIONE GENERALE DEI VOLONTARI Euro 2500

VARIE

Varie
grafica e stamperia 1125

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.

4. Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

4.1 Competenze Certificate Ente: SI

4.2 Competenze Certificate e Riconosciute dall' ente proponente
accreditato o da Enti terzi SI

Descrizione competenza:

L'intero percorso formativo ha il fine di far acquisire ai partecipanti una capacità relazionale adeguata e positiva rispetto al tipo di utenza coinvolta dal servizio, oltre a concrete capacità di agire ed a conoscenze psico-sociali ed educativo-relazionali nell'ambito socio-sanitario e di contatto con l'utenza fruitrice dei servizi.

Durante i primi tre mesi di servizio civile, durante lo svolgimento della formazione generale e specifica i volontari parteciperanno:

corso BLSD

corso sulla Sicurezza sui Luoghi di Lavoro D.Lgs. 81/08

per i quali è previsto il rilascio di attestato di partecipazione.

L'Azienda UsI Toscana Nord Ovest rilascia - su richiesta dell'interessato e per gli usi consentiti dalla legge - ulteriore attestazione valida ai fini del curriculum con il riconoscimento del percorso di formazione svolta e attestazione degli eventuali credit ECM maturati.

L'Azienda solitamente svolge in regime di accreditamento ECM, corsi in aula o formazione a distanza (FAD).

A titolo puramente esemplificativo alcuni dei corsi ECM attualmente frequentabili dai volontari del servizio civile sono:

Corso Anticorruzione e trasparenza – FAD (4 ECM)

Attrezzature munite di Videoterminali "Formazione ai sensi dell'Art. 177 del Dlgs. 81/2008 s.m.i. – FAD (5 ECM)

Formazione generale per lavoratori in attuazione del Dlgs. 81/2008 e accordo Stato-Regioni del 21.12.2011 – FAD (4 ECM)

Il rilascio dell'attestazione è sempre garantito, per i crediti ECM l'azienda si riserva di valutarne la validità ai fini del CV del volontario.

Al termine del servizio civile i volontari avranno acquisito la capacità di relazionarsi in ambiente multi professionale, acquisendo una maggior sicurezza rispetto al contributo originale che ciascuno può apportare nel lavoro di gruppo.

In particolare il volontario avrà avuto modo di prendere pratica con tecniche di animazione, e formazione dei ragazzi adolescenti, utilizzando il metodo delle life skills.

I Volontari hanno, inoltre, l'opportunità di partecipare a corsi e congressi che prevedano il rilascio di attestazione, organizzati dall'Azienda UsI Toscana Nord Ovest per gli argomenti di interesse.

Il percorso che i volontari affronteranno nell'espletamento del servizio civile si caratterizza per un mix tra "lavoro guidato" e "formazione" sulle aree tematiche del progetto.

Le competenze che i volontari andranno ad acquisire e sviluppare sono:

Competenze di base

Insieme di conoscenze e abilità consensualmente riconosciute come essenziali per l'accesso al mondo del lavoro, all'occupabilità e allo sviluppo professionale quali:

la conoscenza e l'utilizzo degli strumenti informatici di base (relativi sistemi operativi, word, power point, internet e posta elettronica);

la conoscenza e l'utilizzo dei principali metodi per progettare e pianificare un lavoro, individuando gli obiettivi da raggiungere e le necessarie attività e risorse temporali e umane;

la conoscenza della struttura organizzativa ove si svolge il servizio (organigramma, ruoli professionali, flussi comunicativi, ecc...);

il controllo della propria emotività rispetto alle varie situazioni che l'utente presenta, soprattutto in materia di sofferenza.

Competenze trasversali

Insieme di conoscenze e abilità non legate all'esercizio di un lavoro ma strategiche per rispondere alle richieste dell'ambiente e produrre comportamenti professionali efficaci:

acquisizione di conoscenze di base sull'accoglienza, informazione, comunicazione;

capacità di diagnosticare i problemi organizzativi e/o i conflitti di comunicazione che di volta in volta si potranno presentare nella relazione con gli utenti;

capacità di affrontare e risolvere gli eventuali problemi e/o conflitti, adottando le soluzioni più adeguate al loro fronteggiamento e superamento;

capacità di adottare stili di comportamento propositivi, improntati alla cordialità e alla cortesia;

capacità di costruire messaggi chiari, al fine di fornire informazioni corrette ai giovani interessati alle attività organizzate dall'ente;

capacità di lavorare in team per produrre risultati collettivi;

capacità di collaborare con i professionisti coinvolti nei progetti, in relazione ai propri compiti e ai risultati da raggiungere.

Competenze tecnico – professionali

Insieme di conoscenze e abilità strettamente connesse all'esercizio di una determinata mansione lavorativa e/o di un ruolo professionale quali:

- competenze nell'analisi dei bisogni e delle problematiche degli utenti;
- capacità di coordinare e gestire attività di animazione socio-educativa per gli utenti;
- conoscenza delle caratteristiche sociali ed evolutive dei soggetti con cui si interagisce;
- conoscenze metodologiche dell'azione educativa orientata alla relazione di aiuto;
- acquisizione di competenze nella gestione delle agende di appuntamenti;
- conoscenza di carattere normativo, relative al campo dei servizi sanitari e dei servizi sociali;
- capacità di assumere le necessarie decisioni gestionali in sufficiente autonomia, seppur nell'ambito di sistemi e procedure già calibrati e condivisi;
- capacità di collaborare con il Personale dell'Ente e con i colleghi;
- capacità di adeguarsi al contesto utilizzando linguaggio e atteggiamenti adeguati;
- rispetto delle regole e degli orari;

capacità di gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità.

I Volontari del Servizio Civile saranno indirizzati, inoltre, alla partecipazione a corsi di aggiornamento organizzati dalla Regione Toscana e da ogni altro Ente Provider Accreditato in grado di rilasciare crediti formativi.

L'Azienda USL ha rapporti di collaborazione per lo svolgimento dei tirocini professionalizzanti con vari Atenei, Scuole ed Istituti a vario titolo reperibili sul sito della USL Toscana Nord Ovest (www.uslnordovest.toscana.it). Su richiesta dell'interessato, l'Ufficio Servizio Civile rilascia al volontario una attestazione di dichiarazione di svolgimento del servizio civile che il giovane potrà utilizzare ai fini del riconoscimento del servizio svolto.

Al termine del percorso, di concerto con il Centro per l'Impiego locale saranno riconosciute le ADA dichiarate al momento della presentazione del progetto e/o altre riconosciute acquisite durante il percorso.

4.3 Competenze

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP
UC 1638 - Accoglienza	Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di	Trasversale
UC 1639 - gestione dei flussi informativi	Gestione flussi sistemi informativi	Trasversale

4.4 Altre Competenze ADA (fare riferimento al Repertorio Regionale Formazione Professionale)

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP

5. Formazione Generale dei Giovani

5.1 Sede di realizzazione:

Presidio Ospedaliero di Pontedera, via Roma 151, Pontedera
Società della Salute Zona Valdera, via Fantozzi 14, Pontedera
Società della Salute Zona Pisana via Saragat 24, Pisa
Centro Direzionale Aziendale via Cocchi 7/9 Ospedaletto, Pisa
Centro di Formazione Daniela Donati viale Rinaldo Piaggio 6, Pontedera
Presidio Ospedaliero di Livorno, viale Alfieri 36, Livorno
Ospedale Versilia, via Aurelia 335, Camaiore

5.2 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".

5.3 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) 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 due corsi FAD, Accreditati ECM, ai quali ciascun volontario deve obbligatoriamente partecipare:

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.

Corso Anticorruzione e Trasparenza è formulato in moduli per una durata complessiva di ore 4 ed implica la somministrazione di un test finale obbligatorio.

5.4 Contenuti della formazione:

Formazione generale per lavoratori in attuazione del Dlg. 81/2008 e accordo Stato-Regioni del 21.12.2011 (12 ore)

Principi del Servizio civile e diritti/doveri (12 ore)

Privacy (3 ore)

Organizzazione Ente e Sistema Sanitario Regionale (3 ore),

FAD sicurezza (4 ore)

FAD anticorruzione e trasparenza (4 ore)

6. Formazione Specifica dei Giovani

6.1 Sede di realizzazione:

Presidio Ospedaliero di Pontedera, via Roma 151, Pontedera
Società della Salute Zona Valdera, via Fantozzi 14, Pontedera
Società della Salute Zona Pisana via Saragat 24, Pisa
Centro Direzionale Aziendale via Cocchi 7/9 Ospedaletto, Pisa
Centro di Formazione Daniela Donati viale Rinaldo Piaggio 6, Pontedera
Ospedale Versilia, Via Aurelia 335, Camaiore (LU)
Presidio Ospedaliero di Cecina, via Montanare, 1 Cecina (LI)
Ospedale San Luca, via Frediano Francesconi, Lucca
Presidio Ospedaliero di Livorno, Viale Alfieri 36, Livorno
Ospedale Apuane, via Mattei 21, Massa
Ospedale Civico Fivizzano, Salita San Francesco 1, Fivizzano (MS)
Presidio Ospedaliero Volterra, Borgo San Lazzero 5, Volterra (PI)
Ospedale Pontremoli, Via Nazionale 32, Pontremoli (MS)
Ospedale Castelnuovo Garfagnana, Via dell'Ospedale 1, Castelnuovo di Garfagnana (LU)
Presidio Ospedaliero di Portoferraio, Largo Torchiana, località San Rocco, Portoferraio (LI)
Presidio Ospedaliero di Piombino, Via Forlanini 24, Piombino (LI)

6.2 Modalità di attuazione:

La formazione specifica è attuata in proprio presso l'Ente attraverso specialisti di settore per corsi e percorsi specifici (BLSD, PASS, gestione conflitti, informatizzazione percorsi) e attraverso gli OP che sono professionisti del sistema sanitario nazionale, specialisti di percorsi nei Pronto Soccorso. 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. 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.

6.3 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.

Metodologia

- o lezioni frontali;
- o gruppi di approfondimento;
- o confronto sulle motivazioni;
- o riflessioni personali;
- o simulazioni;
- o affiancamento agli operatori.

Per ogni obiettivo formativo viene considerato:

- la coscientizzazione: essere/divenire consapevoli di sé, dell'altro, del mondo
- dalla conoscenza della realtà al saper comunicare la realtà
- dal sapere di essere nella realtà al saper stare nella realtà
- dal saper fare al saper fare delle scelte
- dallo stare insieme al cooperare

ed in relazione a questi livelli la dimensione:

- individuale della persona
- la famiglia, il gruppo, la comunità di appartenenza
- la società, il mondo

attraverso:

- lezioni frontali
- elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, simulazioni, lavori in gruppo e riflessioni personali.

6.4 Contenuti della formazione:

La carta dei servizi e Intranet aziendale (3 ore),
BLSD (5 ore),
Corso PASS (3 ore),
Corso base sulla comunicazione e sulla gestione delle relazioni e dei conflitti (6 ore),
Corso sull'accoglienza nei pronto soccorso Aziendali (3 ore),
Corso DGR 806/2017 "Modello organizzativo per percorsi omogenei in Pronto Soccorso. Linee di indirizzo" (3 ore),
Pronto Soccorso: aspetti logistici e organizzativi; le figure professionali che operano nell'ambito del Pronto Soccorso (3 ore) ,
Accompagnare in Pronto Soccorso: il ruolo del volontario (3 ore),
Programmi informatici in uso presso il DEA (3 ore)

7. Altri elementi della formazione

7.1 Soggetto previsto per la gestione del servizio civile (responsabile ente o coordinatore)

(Responsabile) ROSSANA GUERRINI (23/05/1966)

Formazione: SI

Tipologia corso: Corso Aggiornamento

Data corso: 14/03/2017

7.2 Ulteriore formazione

Corso di Mini Management per Titolari di Posizione Organizzativa

Pisa, 14 16 e 31 maggio 2018

Il facilitatore del benessere organizzativo DOCENTE (14 crediti formativi)

Pisa 29 maggio 2018

Corso FORMAZIONE SPECIFICA DEL PREPOSTO D.LGS 81/08

Pontedera 25 settembre 2019 (5,2 crediti formativi)

8 ENTI COPROGETTANTI

DENOMINAZIONE	CODICE RT	CATEGORIA D'ISCRIZIONE ALL'ALBO	ENTE PUBBLICO O PRIVATO