

ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda USL Toscana Nord Ovest

CODICE REGIONALE: RT1C00621

1. Dati Identificativi Progetto

| | |
|---|---|
| 1.1 Titolo: | DOCG: Dentro l'Ospedale Con i Giovani del servizio civile |
| 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: | 10 |
| 1.5 Ore Settimanali: | 30 |
| 1.6 Giorni servizio sett.: | 5 |
| 1.7 Formazione generale (ore): | 42 |
| 1.8 Formazione specifica (ore): | 42 |
| 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:

LA MISSION AZIENDALE DELL'USL TOSCANA NORD OVEST

L'Azienda Usl 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.

Il Sistema Sanitario Toscano si pone tre grandi obiettivi: il miglioramento della salute e del benessere della popolazione; la soddisfazione e la partecipazione del cittadino e l'efficienza e la sostenibilità del sistema.

Un po' di numeri:

13.214 dipendenti

oltre 2 miliardi di euro di budget

popolazione residente 1.286.552

13 stabilimenti ospedalieri

11 Presidi Ospedalieri

3.024 - Posti letto complessivi (di cui 2588 pubblici + 436 privati accreditati)

IL CONTESTO TERRITORIALE DI PISA

La popolazione di riferimento:

In Regione Toscana la Provincia Pisana si colloca al 2° posto per numero di residenti (421816 abitanti) dopo Firenze. Nella provincia Pisana, la popolazione si concentra in prevalenza nell'area Pisana. Il comune più popolato della provincia è Pisa (89.523 residenti) seguito da Cascina (45102), San Giuliano (31.410) e Pontedera (29.196). La popolazione residente dell'ex ASL5 al 31.12.2014 (dati demo Istat) è di 343.897 abitanti con un incremento dello 0,45% rispetto all'anno precedente.

Compito dell'Azienda USL è quello di garantire i servizi sanitari e socio sanitari a tutti i cittadini dei 28 comuni del suo territorio di competenza, per una popolazione complessiva 340.222 persone residenti (fonte: ISTAT).

L'articolazione delle attività sanitarie territoriali e socio sanitarie è organizzata per zone:

-Zona Pisana, composta dai comuni di: Pisa, Cascina, S. Giuliano Terme, Vecchiano, Vicopisano, Calci, Fauglia, Crespina Lorenzana, Orciano Pisano;

-Zona Valdera composta dai comuni di: Bientina, Buti, Calciniaia, Capannoli, Casciana Terme Lari, Chianni, Lajatico, Palaia, Peccioli, Ponsacco, Pontedera, Santa Maria a Monte e Terricciola;

-Zona Alta Val di Cecina composta dai comuni di: Castelnuovo Val di Cecina, Montecatini Val di Cecina, Pomarance, Volterra.

Di seguito alcuni indicatori significativi:

Indice di vecchiaia

Anziani ultra 64 anni ogni 100 giovani (0-14 anni) presenti nella popolazione residente al 31/12/15.

Nel biennio 2011-2012 l'indice di vecchiaia in Toscana subisce un lieve incremento passando da 186,04 a 187,51 confermandosi, secondo i dati Istat, ai primi posti in Italia. Nella ASL5 l'indice di vecchiaia nel 2015 è di 184,1 con un incremento rispetto all'anno precedente (181,94).

Tasso di natalità

Il Tasso di natalità della ex ASL5 nel 2014 (8.31) si conferma maggiore di quello regionale (7.76).

Stranieri

La Regione Toscana, con un'incidenza di stranieri sulla popolazione totale pari al 10,5%, si assesta al quinto posto nella graduatoria nazionale.

La comunità straniera più numerosa è quella proveniente dalla Romania con il 21,0% di tutti gli stranieri

presenti sul territorio, seguita dall'Albania (17,8%) e dalla Repubblica Popolare Cinese (11,0%). Negli ultimi venti anni nella provincia pisana è triplicato il numero di stranieri residenti che sono passati da 11.031 nel 1991 a 34.985 nel 2014 con un incidenza pari al 8,5% sulla popolazione residente. Albanese, Rumena e Marocchina, le tre nazionalità maggiormente presenti nella provincia Pisana. I comuni con la più alta concentrazione di stranieri sono Pisa, seguito da Pontedera,. Tra i comuni con l'incidenza più bassa di stranieri troviamo Calci e San Giuliano .

IL PROGETTO SI COLLOCA ALL'INTERNO DEL PRESIDIO OSPEDALIERO DI PONTEDEERA dove sono presenti anche strutture ambulatoriali e di diagnostica.

VOLUME RICOVERI ANNO 2016

Ricoveri totale: 10496

Ordinari: 8817

Day hospital: 1679

DRG chirurgici: 4226

DRG medici: 6270

IN PARTICOLARE IL PROGETTO SI SVOLGE NEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA OSPEDALIERA COLLOCATI ALL'INTERNO DEL P.O. LOTTI DI PONTEDEERA:

A) PERCORSO DI ACCETTAZIONE SIA IN REGIME DI RICOVERO CHE AMBULATORIALE ED ACCOGLIENZA: ATRIO MULTIFUNZIONALE - URP

Uno spazio multifunzionale, al quale l'utenza può rivolgersi per richiedere:

- Prenotazioni
- Prenotazioni in libera professione
- Richiesta e ritiro CD cartelle cliniche
- Disdette di prenotazioni
- Scelta del pediatra per le neo mamme che hanno partorito nel nostro presidio
- Accesso all'URP
- Attivazioni tessere sanitarie
- Stampa e ritiro esami ematochimici
- Informazioni sui percorsi ospedalieri
- Ritiro carrozzine per pazienti non deambulanti
- Pagamento ticket
- Verifica e cambio fascia di reddito.

Come evidente dall'orario sotto riportato funziona ad orario continuato che risponde perfettamente alle esigenze di tutta la popolazione

ORARI di APERTURA al PUBBLICO

Lunedì - Venerdì 8.00-19.30

Sabato 8.00-13.00

Grazie ad un sistema di distribuzione dei ticket per i tempi di attesa, divisi per attività, con l'indicazione dello sportello al quale rivolgersi, il tutto in maniera trasparente in base all'ordine di arrivo del cittadino, dove tutti gli sportelli (quattro) erano in grado di rispondere a tutte le attività.

Questa organizzazione è stata rivista e riorganizzata in quanto l'attesa per un semplice pagamento ticket creava dei problemi, perciò abbiamo deciso di dare ad un solo sportello il pagamento ticket in modo da velocizzare l'attesa.

Sempre nell'ottica di andare incontro ad una utenza "fragile" abbiamo creato percorsi facilitatati per determinate categorie :

Percorsi per pazienti Oncologici: Tasto del Totem con la dicitura "percorsi interni". Tali pazienti possono disporre della professionalità di un personale formato e dedicato a trovare le prestazioni necessarie attingendo da liste dedicate.

Percorsi per pazienti ortopedici: questo tipo di pazienti necessita di prenotazioni particolari, in quanto nella stessa mattina devono usufruire di un RX + visita + RX di controllo;

Percorsi per pazienti che accedono alla radiologia di urgenza: sono pazienti inviati dall'UCP (Unità di Cure Primarie) territoriali che necessitano di Rx urgenti , a loro è stato dedicato un tasto del totem ed hanno accesso immediato agli sportelli.

Sportello libera professione

Anche se questo tipo di organizzazione rende più snello lo scorrimento del flusso dell'utenza, può comunque risultare complicato per alcune categorie di persone definite fragili, anziani, stranieri ,persone con bassa solarità, a dimostrazione di ciò sono i dati di "abbandono" dovuti a più ticket presi contemporaneamente e che creano disagio nelle chiamate.

Di seguito le medie del flusso di utenza mensile, del tipo di prestazioni e degli abbandoni:

Ticket erogati 12.987

N° utenti persi * 3124

N° utenti serviti 10189

Tempo max di attesa 2.57.21

Tempo medio di attesa 00. 14.26

* utenti che prendono più di un ticket o che rinunciano alla prenotazione

B) BIBLIOTECA PICCOLI LETTORI PAZIENTI

La biblioteca Lettori Pazienti nasce da un progetto regionale del 2006 e nel dicembre 2011 vede inaugurata la nuova sede nell'atrio di ingresso dell'ospedale.

L'attività principale è la consegna dei libri nelle camere di degenza grazie ad un carrello che ospita una ampia scelta di titoli, per adulti e per bambini; oltre ai libri, il prestito riguarda anche fumetti, DVD, audiolibri e libri in lingue straniere.

Il prestito non è rivolto in via esclusiva ai degenti e ai loro familiari, ma anche al personale ospedaliero e a chiunque abbia voglia di leggere. Il servizio di prestito in corsia è attivo una mattina a settimana ed è gestito dalle volontarie dell'Associazione Non più sola, che gestiscono il prestito nelle sale di aspetto e nei reparti di oncologia e dialisi. In alcuni reparti (Week Hospital, Salute Mentale Adulti e Ostetricia) sono presenti delle librerie che garantiscono, grazie alla collaborazione del personale ospedaliero, un prestito attivo 24/7.

La biblioteca organizza periodicamente eventi ed incontri con il fine di animare l'atrio e le corsie, diffondendo e promuovendo la lettura; tali eventi hanno visto la partecipazione, in qualità di ospiti, di personalità locali e scrittori di fama internazionale: letture animate, presentazioni di libri e il mercatino del libro di Natale, divenuto ormai una tradizione.

I volontari della biblioteca vengono formati sulla gestione del prestito e sulle buone pratiche da tenere nei reparti con i pazienti e il personale ospedaliero. Per gli studenti è possibile inserire il servizio di biblioteca nel programma di acquisizione dei crediti extrascolastici annuali.

Qualche dato

La biblioteca Lettori pazienti vanta accessi, prestiti e dati di circolazione dei materiali non dissimili da quelli di una piccola biblioteca comunale, spesso costituendo scelta preferenziale dei fruitori dei servizi bibliotecari comunali. Nell'anno 2017 i prestiti della biblioteca sono 1587 e il patrimonio è aumentato diventando di 3352 tra libri, dvd e audiolibri.

C) PERCORSO DI PRONTO SOCCORSO E CODICE ROSA

Il Pronto Soccorso è inserito nel Dipartimento di Emergenza Urgenza è la 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.

DATI ACCESSO PRONTO SOCCORSO 2017

ACCESSI 2017: 53418

RICOVERI 2017: 5940

PERCENTUALI DI RICOVERI ANNO 2017: 11,12%

DATI ACCESSO PRONTO SOCCORSO I trimestre 2018

ACCESSI 2018: 12841

RICOVERI 2018: 1538

PERCENTUALI DI RICOVERI ANNO 2018: 11,98%

ACCESSI PER COLORE:

ROSSI: 146

GIALLI: 1778

VERDI: 8457

AZZURRI: 2269

BIANCHI: 181

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.

Nel Pronto Soccorso è stata strutturata la Stanza Rosa, locale atto ad accogliere le vittime di violenza.

IL CODICE ROSA

Il Codice Rosa in Toscana è un percorso di accoglienza del Pronto Soccorso 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 mission 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.

ACCESSI ANNO 2017

ACCESSI CODICE ROSA: 52

ACCESSI MINORI ITALIANI: 10

ACCESSI MINORI STRANIERI: 8

ACCESSI ADULTI ITALIANI: 22

ACCESSI ADULTISTRANIERI: 12

D) PERCORSI RADIOLOGICI NEL DIPARTIMENTO RADIOLOGICO

U.O. RADIOLOGIA D'ELEZIONE

Svolge prevalentemente attività diagnostica per pazienti esterni in elezione erogando tutte le tipologie di prestazioni ed articolando la propria attività in linea con quanto previsto dal progetto di prioritarizzazione della prescrizione (PRISMA) in atto presso il Dipartimento, all'insegna dell'equità, dell'efficacia e della trasparenza; esegue approfondimenti per pazienti ricoverati in caso di prestazioni ad elevata complessità e/o che necessitano di alta tecnologia e partecipa al programma di screening mammografico.

DATI ATTIVITA' anno 2017

RX (Totale 21555)

Radiologia: 16963

Senologia: 4592

ECO (Totale 8745)

Radiologia: 6398

Senologia: 2347

TC Radiologia: 5661

RM Radiologia: 4994

Interventistica Senologia: 53

Biopsie Senologia: 544

U.O. RADIOLOGIA D'URGENZA

svolge:

-attività diagnostica per pazienti di Pronto Soccorso;

-attività diagnostica per pazienti interni;

-attività di supporto diagnostico alle sale operatorie e di reparto con apparecchiatura mobile;

-partecipa al progetto PRISMA erogando prestazioni in accesso diretto per pazienti con patologia di particolare urgenza.

DATI ATTIVITA' anno 2017

RX: 43651

ECO: 19149

TC: 13064

Interventistica: 146

E) CENTRO TRASFUSIONALE

Le attività del Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale, presso il P.O. Lotti di Pontedera, comprendono: le donazioni di sangue, plasma e multicomponenti; l'ambulatorio di medicina trasfusionale; la diagnostica di immunoematologia; la distribuzione del sangue e degli emocomponenti.

L'accesso per i donatori è diretto; se necessario, viene concordato un appuntamento in base alla tipologia della prestazione richiesta e/o della patologia relativa.

Durante tutto il processo di erogazione delle prestazioni, sia di ricovero, che ambulatoriali, si garantisce il corretto uso delle informazioni dalla S.V. fornite o comunque acquisite secondo quanto previsto dal D. Lgs. N. 196/2003 (Testo Unico Privacy).

Calendario delle attività principali:

Donazione di sangue intero: lun-sab 7.30/11.00

Donazioni di plasma o di multicomponenti: lun-sab 8.00/11.00

Selezione Donatori di Midollo Osseo: secondo sabato del mese

Selezione Donatrici di Cordone Ombelicale: lun 12.00/12.40

Selezione Donatrici di Latte Umano: merc 12.30

Visita specialistica di medicina trasfusionale: lun-ven 12.40/13.00

Eritroafesi terapeutica: lun-ven 11.20/12.20

Terapia trasfusionale: lun-ven 10.30/12.30

DATI ATTIVITA' 2017

Totale donazioni: 12362

Donazioni sangue: 6796
Donazioni plasma: 2450
Donazione piastrine: 116
Accessi: 3000

F) FARMACIA OSPEDALIERA

Il Servizio Farmaceutico Ospedaliero favorisce la distribuzione dei farmaci al momento della dimissione da ricovero e da visita ambulatoriale. Questa rappresenta un valore aggiunto nell'assistenza al paziente, in quanto gli consente di rientrare al proprio domicilio con il primo ciclo di terapia, garantendone quindi la prosecuzione, in attesa del Medico di Medicina Generale.

Ai Punti Farmaceutici di Continuità afferiscono inoltre pazienti territoriali ai quali sono prescritti medicinali ad alto costo in PHT (Prontuario Ospedale-Territorio) che richiedono controllo ripetuto e modalità di dispensazione particolari, nonché pazienti affetti da particolari patologie (malattie rare, fibrosi cistica, diabetici etc.).

Afferiscono inoltre tutti i pazienti della provincia di Pisa per il ritiro di particolari preparazioni galeniche, a supporto della terapia del dolore, dispensate sulla base di delibere regionali e tutti i pazienti della zona Valdera in nutrizione enterale per via orale.

La presenza del volontario di Servizio Civile deputato all'accoglienza dei pazienti e/o dei loro familiari consentirebbe una gestione degli accessi "controllata", ovvero potrebbe permettere di ridurre i tempi di attesa monitorando la tipologia di prescrizione sulla base della complessità della prestazione.

DATI ATTIVITA' 2017

Numero di accessi annui: 43.000

Numero di telefonate annue: 15.000

La presenza dei Volontari del Servizio Civile potrà contribuire inoltre a qualificare l'azione di accoglienza e presa in carico che gli operatori svolgono soprattutto per i soggetti più deboli e promuovere lo sviluppo della stessa anche in termini di cittadinanza attiva, alimentando quei valori che dovrebbero connotare positivamente la convivenza civile e lo stato sociale.

In particolare i Volontari costituiranno un legame tra le varie strutture ospedaliere e servizi sia ospedalieri che territoriali, accompagnando ed aiutando l'utente "fragile" nei percorsi affinché utilizzi al meglio le risorse presenti sul territorio.

2.2 Obiettivi del progetto:

OBIETTIVO GENERALE

Il progetto, condividendo le indicazioni delle norme istitutive del Servizio Civile Volontario, si propone di realizzare compiutamente i diritti di cittadinanza sociale e di contribuire alla formazione civica, culturale e professionale dei giovani in servizio.

Lo scopo è quello di offrire un servizio di prima accoglienza, informativa e di orientamento all'utente, prevalentemente fragile, che accede alle strutture ospedaliere. Gli operatori dei punti di accoglienza esistenti saranno affiancati da giovani del Servizio Civile che, attraverso la condivisione di comportamenti, procedure, strumenti operativi, potranno offrire una chiara lettura dei servizi ed il loro corretto utilizzo.

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

I giovani potranno contribuire al miglioramento della qualità della vita degli utenti che accedono ai presidi ospedalieri e delle loro famiglie attraverso una chiara informazione.

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

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

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

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

-aumentare la consapevolezza e l'autoconsapevolezza dell'importante ruolo dell'accoglienza nel rapporto con l'utenza;

-aumentare le competenze comunicative e relazionali;

-conoscere i presidi ospedalieri;

-conoscere e saper gestire le "casistiche" ospedaliere di carattere generale e conoscere il sito web aziendale.

OBIETTIVI SPECIFICI rispetto al servizio

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

Indicatori di risultato (qualitativi e quantitativi):

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

OBIETTIVI SPECIFICI rivolti ai giovani del SCR

- promuovere la cultura della solidarietà
- fare esperienza di cittadinanza attiva
- opportunità di formazione civica, culturale e di orientamento professionale
- favorire nei volontari il processo di socializzazione al lavoro, sviluppando competenze e stimolando attività spendibili nella fase di inserimento nel mondo del lavoro
- promuovere e diffondere conoscenze sul sistema dei servizi ospedalieri e socio-sanitari territoriali

Indicatori di risultato (qualitativi e quantitativi)

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

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

In quest'ottica può costituire indicatore di risultato il rilevamento costante del trend di contatti al SSR degli utenti ospedalieri mediante il rilevamento dei dati di attività.

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

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

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):

62

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

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

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 sono di vari profili professionali: dirigenti la

cui figura professionale sarà di riferimento per l'organizzazione di tutte le attività e la supervisione del progetto, Infermieri, OSS, Assistenti Sociali, Tecnici di radiologia, Tecnici di laboratorio e Collaboratori Amministrativi la cui figura sarà più a stretto contatto con il volontario nella quotidianità condividendo con lui lo sviluppo delle attività.

Detto personale sarà reso disponibile dall'Azienda Usl, in modo diretto o tramite convenzione, per la realizzazione specifica di alcune fasi del progetto, attuando una riorganizzazione dei servizi, degli orari e degli assetti organizzativi di ciascun servizio che trovano evidenza nella valorizzazione economica delle risorse messe a disposizione dall'ente. Gli operatori che saranno coinvolti dal progetto sono operatori la cui professionalità è maturata da una attività costante nei vari servizi territoriali e dalla conoscenza attenta delle norme vigenti in materia sanitaria e socio sanitaria.

Gli operatori che attualmente lavorano nei vari settori, che verranno coinvolti nei percorsi di accoglienza ospedaliere dell'azienda USL Toscana nordovest sono, ad oggi, 62.

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 riorganizzazione dei servizi in particolare quelli rivolti a categorie fragili e complesse, come i migranti, gli anziani che si rivolgono agli ospedali della USL.

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

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

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

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

Nello specifico le attività del volontario consisteranno in:

- affiancamento all'operatore nelle attività individuali e di gruppo;
- affiancamento all'operatore nella attività di accoglienza degli utenti;
- distribuzione di materiale informativo;
- divulgazione di informazioni relative alle modalità di accesso e di utilizzo dei percorsi;
- affiancamento dell'operatore nei momenti di intervento d'integrazione e accoglienza rivolti anche ai cittadini stranieri e utenti fragili;
- affiancamento all'operatore nella revisione della modulistica in uso interno per adeguarla alle esigenze della "gestione a distanza" e la sua messa a disposizione in lingue straniere;
- affiancamento dell'operatore per agevolare l'utilizzo di strumenti atti a semplificare i percorsi assistenziali, quali i totem e le macchine riscuotitrici.

FASI DI ATTUAZIONE

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

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

Acquisiranno una FORMAZIONE GENERALE inherente la storia, le leggi e le norme che regolano il Servizio Civile, la sicurezza e la privacy i cui contenuti sono dettagliati al punto 5.4.

II Fase: Questa sarà la fase prevalente del Servizio Civile, si svolge nei primi 90 giorni dall'avvio del servizio, prevede la FORMAZIONE SPECIFICA e introduce il volontario nel contesto dei servizi, fornendogli conoscenze e strumenti che gli serviranno per svolgere la sua attività di volontario anche in materia di sicurezza nella struttura dove svolge il servizio. È anche la fase che prevede l'affiancamento del volontario all'OP ed agli operatori per l'espletamento delle attività previste dal progetto.

I contenuti di questa fase saranno dettagliati al punto 6.4.

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

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

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

DOVERI DEL VOLONTARIO

Partecipazione al percorso formativo generale e specifico in aula, in struttura e FAD.

Compilazione questionari di risultato e di customer satisfaction.

Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile svolti su base periodica.

Disponibilità alla partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio anche se svolti di sabato e festivi.

Disponibilità alla partecipazione a corsi di formazione organizzati dalla UNSC, dalla Regione Toscana, dall'Ente USL Toscana Nord Ovest e da altri provider accreditati.

Flessibilità oraria: l'orario sarà svolto, di norma, dal lunedì al venerdì e definito in base alle attività in programma, potrà essere diverso dal normale orario di ufficio; è possibile che il volontario debba svolgere, occasionalmente, 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 al punto 6.

Sottoscrizione del modulo di tutela della privacy.

Sottoscrizione presa visione progetto.

Corretta tenuta della cartellina personale.

Utilizzo del cartellino di riconoscimento.

Rispetto delle regole aziendali previste dal regolamento vigente.

E' altresì obbligo del volontario:

-partecipare ad almeno due manifestazioni, eventi o attività di carattere regionale inserite nel sistema delle politiche giovanili della Regione Toscana denominato "GIOVANI SI" secondo l'impegno assunto dall'Azienda Usl Toscana Nord Ovest in modo unilaterale;

-partecipare alla formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana secondo l'impegno assunto in modo unilaterale dall'Azienda Usl Toscana Nord Ovest.

3. Caratteristiche Organizzative

3.1 Sedi

| DENOMINAZIONE | COMUNE | INDIRIZZO | N. VOL. |
|--|-----------|------------------------|---------|
| Pres. Osp. Pontedera - URP | Pontedera | VIA ROMA 151 | 5 |
| Pres. Osp. PONTEDERA - DIREZIONE MEDICA | Pontedera | VIA ROMA 149 | 0 |
| Zona Distretto Valdera - ASSISTENZA SOCIALE TERRITORIALE | Pontedera | VIA ALVARO FANTOZZI 14 | 1 |
| MEDICINA E CHIRURGIA ACCETTAZIONE E URGENZA-PONTEDERA | Pontedera | VIA ROMA 151 | 4 |

3.2 Operatori

Responsabile Progetto

COGNOME: TALERICO NOME: TERESA
DATA DI NASCITA: 18/11/1964 CF: TLRTRS64S58H919B
EMAIL: _____ TELEFONO: 0587273277

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

Operatori Progetto

COGNOME: VANNI NOME: LUCA
DATA DI NASCITA: 19/05/1971 CF: VNNLCU71E19G702A
EMAIL: _____ TELEFONO: 0587273738
SEDE: MEDICINA E CHIRURGIA ACCETTAZIONE E URGENZA-PONTEDERA

CORSO FORMAZIONE:

Tipologia corso: Corso Aggiornamento
Data corso: 27/05/2014

COGNOME: SOLLAZZI NOME: DESI
DATA DI NASCITA: 13/11/1969 CF: SLLDSE69S53G843A
EMAIL: _____ TELEFONO: 0587273163
SEDE: Pres. Osp. Pontedera - URP

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: CAVALLINI NOME: PAOLA
DATA DI NASCITA: 30/06/1962 CF: CVLPLA62H70G843X
EMAIL: _____ TELEFONO: 0587273198
SEDE: Pres. Osp. Pontedera - URP

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

| | | | |
|--------------------------------------|---|-------|-------------------------|
| COGNOME: | <u>TOGNOTTI</u> | NOME: | <u>BARBARA</u> |
| DATA DI NASCITA: | <u>11/05/1965</u> | CF: | <u>TGNBMR65E51G843Y</u> |
| EMAIL: | | | |
| SEDE: | <u>Zona Distretto Valdera - ASSISTENZA SOCIALE TERRITORIALE</u> | | |
| CORSO FORMAZIONE: | | | |
| Impegno a frequentare entro l' anno: | <u>SI</u> | | |

3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

Il Servizio Civile Regionale ed i progetti attivi trovano sul sito Aziendale ([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.

Attività cartacea: 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.

Spot radiotelevisivi: 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 10000 indirizzi).

Incontri sul territorio: 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 di Pontedera e Volterra.

Altra attività: Il materiale informativo sul Servizio Civile è inoltre distribuito dagli URP dell'Azienda che si trovano in ogni zona.

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 e 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.

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

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 private.

SI

L'utilizzo di social network nella pubblica amministrazione sta diventando un elemento strategico di comunicazione, l'Azienda USL è' presente sulle piattaforme social più comunemente utilizzate 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.

Totale ore dedicate durante il Servizio Civile 50

Totale complessivo ore di promozione e sensibilizzazione 100

3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

Descrizione Piano:

E' primario l'obiettivo di evidenziare l'esperienza di servizio come esperienza di apprendimento e opportunità di 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 Progetto e dal Coordinatore di Progetto.

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

1 ex ante: costruzione degli strumenti per la rilevazione e misurazione dei dati effettuata dal Responsabile del Servizio Civile, dal Responsabile Servizio Civile, dal Responsabile Progetto e dal Coordinatore di Progetto ;
2 in itinere: somministrazione questionari ai volontari. L'OP verifica attraverso questionari che somministra ai giovani al momento dell'ingresso, a metà percorso e al termine del percorso l'esperienza che il giovane fa durante l'anno di servizio civile. L'OP valuta, trimestralmente, l'andamento delle attività previste e realizzate per il raggiungimento degli obiettivi progettuali. La valutazione dell'esperienza del giovane sarà obbligatoriamente accertata sul piano della sua crescita personale, del raggiungimento degli obiettivi, del rapporto con gli operatori/volontari dell'ente e con gli utenti. Oltre alla valutazione del volontario viene effettuata, da parte dell'OP, una valutazione sul raggiungimento degli obiettivi del progetto;
3 ex post di esito: valutazione complessiva del progetto effettuata dal Responsabile Servizio Civile, dal Responsabile Progetto e dal Coordinatore di Progetto.

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

Gli strumenti di monitoraggio di tutta l'attività sono:

- questionari da sottoporre agli utenti;
- questionari da somministrare ai volontari (in itinere e al termine del progetto) per la formazione generale e specifica;
- questionario da somministrare agli OP;
- incontri di singoli volontari con l'OP;
- produzione report finale;
- relazione sull'esperienza del giovane.

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

Indicatori quantitativi e di processo:

- Numero questionari elaborati/Numero dei questionari somministrati;
- Numero interventi di orientamento effettuati/Numero dei volontari inseriti nelle strutture
- Indicatori qualitativi e di risultato:
 - Soddisfazione dei volontari (4 rilevazioni con questionario)
 - Soddisfazione degli operatori (1 rilevazione alla conclusione del progetto)
 - Soddisfazione degli utenti (2 rilevazione all'inizio e alla conclusione del progetto)

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

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

Si sottolinea che una parte rilevante del monitoraggio del progetto riguarda la formazione

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 servizi 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 Per la formazione l'Azienda mette a disposizione: aule formative, proiettori, lucidi e strumenti di tecniche e 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 per consentire ai volontari di seguire incontri regionali e/o nazionali di coordinamento/rappresentanza dei volontari di servizio civile o di moduli di formazione a distanza che UNSC e Ufficio Servizio Civile Regionale 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 che sono messe a disposizione:

- 10 postazioni computer complete (lettore smart card, accesso ad internet, etc) ad uso esclusivo/comune
- 20 stanze ad uso comune
- 10 scrivanie ad uso comune
- 5 fotocopiatrici ad uso comune
- 10 dotazioni con cancelleria ad uso esclusivo
- 1 videocamera ad uso comune
- 1 proiettore ad uso comune
- 1 lavagna luminosa ad uso comune
- 10 mezzi per spostamenti ad uso comune

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

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

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

Importo: 550

3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

Sono forniti 10 buoni pasto a volontario da utilizzare a fine turno presso i ristoranti aziendali

ACQUISTO BUONI PASTO:

Tipologia: Buono Pasto

Costo unitario: Euro 5,50

N° previsto indicativo: 100

Totale: Euro 550,00

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:

Azienda USL Toscana Nord Ovest ha seguito il percorso di accreditamento dei provider ECM (Educazione Continua in Medicina) e ne ha conseguito la piena titolarità divenendo Provider Accreditato del Sistema Sanitario Regionale Toscano. L'accreditamento dei provider è il riconoscimento pubblico di un soggetto attivo nel campo della formazione continua in sanità che, sulla base di un sistema di requisiti minimi che riguardano anche il piano formativo proposto e di procedure concordate a livello nazionale, lo abilita a realizzare attività didattiche per l'ECM (Educazione Continua in Medicina) e ad assegnare direttamente i crediti ai partecipanti validi su tutto il territorio nazionale.

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.

L'Azienda Usl 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)

La movimentazione manuale dei pazienti e dei carichi – FAD (8 ECM)

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

Corso primo soccorso nei luoghi di lavoro – FAD (8 ECM)

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

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 prevedono il rilascio di attestazione, organizzati dall'Azienda Usl 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;
- conoscenze 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.

4.3 Competenze

| Tipo | Figura RRFP | Settore RRFP |
|-----------------------|---|--------------|
| UC 1638 - Accoglienza | Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di | 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 n°6 Pontedera

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".

Per la formazione di cui al punto 4 del box 5.4 l'Ente si avvale di professionisti dipendenti appartenenti ai settori coinvolti.

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", il percorso di formazione generale si attua con le seguenti tecniche e metodologie.

LEZIONE FORNTALE: 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 lezione frontali e/o per le dinamiche non formali L'Azienda si può avvalere di esperti sulle tematiche trattate e/o sulle tecniche utilizzate.

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.

A DISTANZA: si prevede l'utilizzo di una "piattaforma" software gestita dalla Regione Toscana che permette di gestire a distanza il corsi di formazione generale in tema di sicurezza. Si tratta di corsi FAD, Accreditato ECM, al quale ciascun volontario deve obbligatoriamente partecipare. I corsi, Formazione generale per lavoratori in attuazione del Dlg. 81/2008 e accordo Stato-Regioni del 21.12.2011 e corso sulla sicurezza e trattamento dei dati, sono formulati in moduli per una durata complessiva di ore 4 ed implica la somministrazione di un test finale obbligatorio.

5.4 Contenuti della formazione:

In linea con quanto previsto dalle Linee Guida in materia di formazione generale i contenuti sono di seguito riportati:
"VALORI E IDENTITÀ DEL SC":

L'identità del gruppo in formazione e patto formativo

Dall'obiezione di coscienza al SCN e Regionale

Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e nonviolenta

"LA CITTADINANZA ATTIVA":

La formazione civica

Le forme di cittadinanza

La protezione civile

La rappresentanza dei volontari nel servizio civile

"IL GIOVANE VOLONTARIO NEL SISTEMA DEL SERVIZIO CIVILE":

Presentazione dell'Ente Azienda USL Toscana Nord Ovest

Il lavoro per progetti

L'organizzazione del servizio civile e le sue figure
Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale
Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti

"**FORMAZIONE GENERALE PER LAVORATORI IN ATTUAZIONE DEL DLG. 81/2008 E ACCORDO STATO- REGIONI DEL 21.12.2011**"

Formazione generale FAD su piattaforma della Regione Toscana (4 ore)

Formazione specifica in aula effettuata da operatori dell'Ente dei Servizi di Prevenzione e Protezione (12 ore)

"**FORMAZIONE SULLA RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI**"

Il codice per la protezione dei dati personali (cd. Codice della Privacy), D.lgs. 196/2003. Formazione FAD (4 ore)

Fermo restando le ore complessive di formazione ed i temi, l'articolazione della proposta sarà adattata in base al gruppo dei volontari in formazione.

6. Formazione Specifica dei Giovani

6.1 Sede di realizzazione:

Presidio Ospedaliero di Pontedera, URP, via Roma 151 Pontedera

Presidio Ospedaliero di Pontedera, Medicina e Chirurgia di Accettazione e Urgenza, via Roma 151 Pontedera

Zona Distretto Valdera – Assistenza Sociale Territoriale, via Fantozzi 14 Pontedera

Centro Direzionale Aziendale via Cocchi 7/9 Ospedaletto Pisa

Centro di Formazione Daniela Donati viale Rinaldo Piaggio n°6 Pontedera

Centro Amministrativo Organizzativo di via Fantozzi, 14 Pontedera

6.2 Modalità di attuazione:

La formazione specifica è attuata in proprio presso l'Ente attraverso gli OP che sono professionisti del sistema sanitario nazionale. È 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. È 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.

6.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Le lezioni teoriche saranno effettuate attraverso la proiezione 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

- lezioni frontali;
- gruppi di approfondimento;
- confronto sulle motivazioni;
- riflessioni personali;
- simulazioni;
- 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:

- 6 ore conoscenza e percorsi sulla sicurezza della struttura

- 6 ore di orientamento e conoscenza della struttura

- 6 ore di presentazione dei servizi e/o attività nonché del personale della sede alla quale è destinato il volontario

- 4 ore "L'accoglienza di persone con bisogni speciali: la disabilità visiva" a cura dell'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti di Pisa

- 20 ore di formazione sui principali processi ai quali il volontario è invitato a partecipare

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: 14/02/2017

7.2 Ulteriore formazione

Corso di aggiornamento per Operatori degli Enti di Servizio Civile Nazionale, sede Lido di Camaiore

8 ENTI COPROGETTANTI

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