

ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda USL Toscana Nord Ovest

CODICE REGIONALE: RT1C00621

1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	InformAZIONE: percorsi di accoglienza nei servizi socio sanitari
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:	SCONOSCIUTO ANTONIO (08/05/1971)
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 L.R. 28 del 16/03/15 ha introdotto disposizioni urgenti per il riordino dell'assetto istituzionale e organizzativo del servizio sanitario regionale.

La Regione Toscana al fine, infatti, di promuovere il miglioramento della qualità dei servizi e nel contempo assicurare la sostenibilità ed il carattere pubblico e universale del sistema sanitario, a fronte del mutato quadro epidemiologico, dei costi crescenti dei processi di diagnosi e cura e della consistente riduzione delle risorse statali in ambito regionale, ha ritenuto necessario avviare un processo di riordino complessivo del proprio servizio sanitario partendo da un rafforzamento della programmazione di area vasta e prevedendo una riduzione delle aziende unità sanitarie locali da 12 a 3 che risultano così individuate Azienda USL Toscana Centro (ex asl Pistoia, Prato, Firenze ed Empoli); Azienda USL Toscana Nord Ovest (ex asl Pisa, Livorno, Massa e Carrara, Lucca, Viareggio), Azienda USL Sud Est (ex asl Siena, Grosseto, Arezzo).

AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST

Popolazione, caratteristiche del territorio e aspetti socio economici:

LA MISSION

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
- 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)

CONTESTO TERRITORIALE

Per meglio presentare il territorio di competenza della Zona Pisana, Valdera e Alta Val di Cecina, vengono riportati alcuni dati di riferimento sulla popolazione residente, la struttura per età della popolazione, caratteristiche territoriali.

POPOLAZIONE RESIDENTE anno 2016 articolata nelle 3 zone (fonte dati Relazione sanitaria):

Maschi 165973 Femmine 177260 Totale 343233

La popolazione anziana

Nell'analisi della struttura per età di una popolazione si possono considerare tre fasce di età: giovani 0-14, adulti 15-64 anni e anziani 65 anni ed oltre. In base alla diverse proporzioni tra tali fasce di età la struttura di una popolazione viene definita di tipo progressiva, stazionario o regressiva a seconda che la popolazione giovane sia maggiore, equivalente o minore di quella anziana. Lo studio di tali rapporti è importante per valutare alcuni impatti sul sistema sociale. La fascia giovani (0-14), rappresenta il 11,9% della popolazione residente nella ASL5 con una distribuzione disomogenea tra le zone e percentualmente

più alta nella Zona VDE che comunque conferma ovunque una tendenza regressiva. La popolazione attiva (14-64 anni) rappresenta circa il 62,55% percento della popolazione residente nella ex ASL5, la percentuale più bassa in questa fascia di età si riscontra nella zona AVC. Gli over 65 rappresentano il 24,26% della popolazione residente. Dalla fonte Istat si rileva che gli over 85 (cd. "grandi anziani) negli ultimi 10 anni in Italia sono passati dal 2,2% al 2,8%. In Toscana, regione ad elevato invecchiamento, il fenomeno ha valenza più ampia (3,98%), mentre la ASL5 si posiziona poco al di sotto della media Regionale con il 3,67 %.

Nel territorio della ex USL 5 risultano assistiti dal SSR 307.057 cittadini (Dati Estar ovvero hanno scelto un medico di medicina generale e/o un pediatra di libera scelta. Gli assistiti sono per il 90,9% di nazionalità italiana e per il restante 9,1% straniero (di cui oltre la metà donne) è caratterizzato da una forte componente (circa 7%) di extracomunitari e solo un 2% di cittadini della UE.

La popolazione straniera

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 2012 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 .

Nella Provincia di Pisa la comunità straniera più numerosa è quella proveniente dall'Albania con il 22,4% di tutti gli stranieri presenti sul territorio, seguita dalla Romania(14,7%) e dal Senegal(10,6%).

Per quanto riguarda la struttura della popolazione in Italia l'Istat rileva che al 1°gennaio 2013, il 77,5% degli stranieri residenti censiti rientra nella fascia d'età attiva (15-64 anni), solo il 3,8% degli stranieri è ultra 65enne, mentre i bambini con età inferiore ai 15 anni sono il 18,7%. (Vedi Relazione sanitaria 2014). Nel complesso per le presenze stranieri si evidenzia quindi un trend progressivo (cioè con una presenza maggiore di minori di 15 anni rispetto agli ultrasessantacinquenni) che ha verso opposto a quello prevalente nel paese e nella regione che è marcatamente regressivo, cioè con una presenza di minori nettamente inferiore a quella degli anziani.

L'accoglienza straordinaria nella provincia di Pisa

La forte componente di stranieri nell'area pisana è stata complicata dal 2014 ad oggi dalla non nuova ma fortemente crescente presenza di "richiedenti asilo" sia seguiti attraverso progetti SPRAR ma soprattutto gestiti in forma eccezionale attraverso la Prefettura e i Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS).

Le cronache regionali, nazionali ed europee raccolgono immagini esaustive del volume delle migrazioni ma altrettanto lo sono i numeri riportati dall'Alto Commissariato per i Rifugiati (ACNUR/UNHCR) e Ministero dell'Interno che nel 2015 ha registrato 153.842 sbarchi, rispetto ai 170.100 del 2014 con un trend che si conferma anche per il 2016.

Nel territorio della provincia di Pisa ad ottobre 2016 sono attivi per "accoglienza straordinaria" circa 1.0970 posti di cui ripartiti equamente su tutto il territorio (Fonte U.T.G Prefettura di Pisa) che sono in carico a Prefettura/Società della Salute/Associazioni ed enti del terzo settore.

In questo mosaico culturale, i "migranti forzati" si trovano a vivere una condizioni simile a quella di altri cittadini stranieri già presenti da tempo sul territorio che fanno fatica ad orientarsi nel complesso sistema sanitario nazionale, regionale e locale, e con loro le Associazioni di accoglienza, tutela, affido, sostegno ecc, portano una DOMANDA di salute particolarmente complessa che necessita di un "accompagnamento".

Sul territorio sono infatti presenti diversi servizi e progetti per l'accoglienza e integrazione delle persone straniere, ma nessuno con lo specifico orientamento a favorire l'accesso ai cittadini stranieri fatta eccezione per due ambulatori, uno promosso dalla Società della Salute della Zona Pisana e gestito dall'associazione San Vincenzo de' Paoli e l'altro promozzo e gestito dall'Azienda USL a Pontedera, rivolti in modo specifico a persone senza dimora e stranieri irregolari. L'attività degli ambulatori nei fatti rappresenta l'unico servizio che svolge un'azione di orientamento ma opera per uno specifico target e soprattutto opera nel momento in cui si manifesta un bisogno sanitario con logiche e tempi diversi da quelli dei servizi amministrativi ad accesso diretto.

Alcune peculiarità della zona pisana

I dati degli ultimi anni rappresentano una Toscana con un tasso di crescita di popolazione superiore alla media nazionale, alimentato prevalentemente dalla componente migratoria che compensa il calo di popolazione dovuto al saldo naturale negativo che interessa tutte le province. In particolare si segnala come il saldo migratorio nella provincia Pisana sia secondo solo a Firenze nonostante province molto più popolose.

Su Pisa infatti insistono strutture come il Polo universitario, l'Aeroporto, le aziende sanitarie d'eccellenza come l'Azienda Ospedaliero universitaria pisana, il CNR, la Stella Maris, la Casa circondariale e il Carcere di Reclusione di Volterra che per loro natura concentrano più popolazione straniera rispetto ad altre città.

Non è censibile inoltre la componente "irregolare" per la quale nelle sole strutture territoriali nel 2014 sono stati generati circa 700 codici STP per la fruizione di cure urgenti o essenziali da parte di stranieri indigenti irregolarmente presenti.

Un altro aspetto caratterizzante in particolare la città di Pisa è la forte presenza in città di studenti/ricercatori

italiani o stranieri NON residenti, dove a fronte di una media di 20.000 studenti fuori presenti nell'ateneo pisano solo 5000 mediamente attivano annualmente il domicilio sanitario recandosi fisicamente al Distretto socio sanitario per scegliere il medico a Pisa o per revocarlo.

Ogni anno, secondo i dati dell'ateneo sono più di 400 i ragazzi extra-comunitari che si immatricolano e costituiscono ormai più del 5% degli oltre 50.000 studenti dell'Ateneo. Buona parte di questi ragazzi risiede da anni in Italia con la famiglia, ma è in costante aumento anche il numero di coloro che si trasferiscono dall'estero per seguire un corso di laurea pisano.

Le principali aree di provenienza sono tre: l'Europa dell'Est, con in testa l'Albania e la Romania (che pure è un paese comunitario) e poi la Russia e l'Ucraina; il mondo arabo, rappresentato sia dalle nazioni del Nord Africa che da quelle del Medio Oriente; la Cina, in vertiginosa crescita dopo l'avvio di un progetto specifico attivato ormai da anni dall'Università di Pisa.

Gli studenti di ognuna di queste aree si indirizzano in prevalenza verso settori disciplinari mirati. Così, i cinesi vengono a Pisa per studiare in prevalenza economia, gli arabi per provare i test di accesso ai corsi a numero programmato dell'area medica e veterinaria, quelli dell'Est Europa soprattutto per imparare le lingue. Non mancano dai 10 ai 20 casi annui di persone che, dopo aver conseguito la laurea triennale nel Paese di origine, scelgono Pisa per continuare gli studi specialistici.

Molti studenti/ricercatori sia attraverso la stampa, i social network e gli uffici urp richiedono di accedere ai servizi amministrativi online o tramite email e non sempre trovano risposta alle loro richieste sebbene possano richiedere facilmente il Domicilio Sanitario volendo anche senza rivolgersi necessariamente al distretto ASL.

L'organizzazione dei servizi

A fronte di questi differenti contesti territoriali l'organizzazione dei servizi dell'Azienda USL, in linea con gli orientamenti già espressi dal Piano Sanitario Regionale 2016-2018, aveva già intrapreso un processo di riorganizzazione dei propri servizi, articolando le proprie strutture di erogazione dei servizi in funzione dei bisogni e dell'appropriatezza, operando per garantire qualità, sicurezza e sostenibilità del sistema.

Tale impostazione di fondo ha quindi trovato una decisiva spinta nella DGRT 1235/2012 "Azioni di riordino dei Servizi e del Sistema Sanitario Regionale" che per quanto riguarda la riorganizzazione delle attività territoriali muove su due principi fondamentali: rafforzare il ruolo dei MMG/PLS e promuovere in modo effettivo l'integrazione territoriale dei servizi.

In questo contesto rivestono un ruolo strategico i presidi territoriali, l'avamposto delle Aziende Sanitarie sul territorio che diventano non solo erogatori di servizi, ma snodo di integrazione e collegamento con MMG/PLS.

Il territorio della ex usl 5 si caratterizza per la presenza di numerosi presidi, che hanno intensità di servizi e attività abbastanza differenziati.

In particolare i presidi in ciascuna zona sono:

- Zona pisana: 10 presidi
- Zona valdera: 5 presidi
- Zona Alta Val di Cecina : 5 presidi

In ogni presidio vengono svolte oltre alla attività infermieristica, consultoriale e specialistica, di screening, attività amministrativa di supporto alle attività sanitarie (prenotazione, riscossione ticket, disdette); attività amministrativa connessa all'anagrafe assistiti (scelta e revoca del medico, domicilio sanitario); esenzioni per reddito, invalidità, patologia.

E' di questo ultimo anno un processo di accentramento del back office di alcune funzione amministrativo sanitarie complesse che ha visto la riduzione di alcuni uffici e/o referenti ad 1 per zona o addirittura ad 1 di valenza aziendale, pur mantenendo negli sportelli amministrativi decentrati il momento dell'accesso alla funzione.

La riorganizzazione ha da una parte caricato queste strutture di una molteplicità di attività, aumentando notevolmente il debito informativo nei confronti dell'utenza, dall'altra costringe gli utenti a lunghe attese

In particolare l'assistenza agli stranieri e l'assistenza sanitaria all'estero hanno ad oggi un referente per zona, mentre l'ufficio protesi, dislocato nella zona Valdera, ha oggi valenza aziendale.

La gestione di tutte le funzioni aziendali più comuni, come quelle connesse all'erogazione delle esenzioni e la gestione delle Carte Sanitarie Elettroniche trovano prevalente risposta sul territorio ma la gestione di situazioni particolari spesso è stata allocate in un unico centro con funzioni aziendali, come ad esempio la gestione del malum, la gestione degli screening e delle vaccinazioni.

Questo processo di accentramento delle funzioni ha consentito la progressiva costituzione, per quelle attività non dipendenti dalle scelte amministrative dei comuni, di procedure omogenee e condivise e un maggiore controllo dell'appropriatezza dei percorsi assistenziali. Ha tuttavia costituito per i cittadini un maggiore disagio nell'accesso alle diverse attività, e soprattutto per i più anziani, una maggiore difficoltà a tenere sotto controllo il procedimento avviato e a reperire le informazioni.

I destinatari del progetto

Il progetto "InformAZIONE: percorso di accoglienza nei servizi socio sanitari" vuole essere lo strumento che forma, informa, raccoglie, orienta e facilita l'accesso al diritto alla salute, lavorando in modo diretto con gli utenti che presentano maggiori rischi di incontrare ostacoli nell'accesso ai servizi per mancanza di informazioni o difficoltà di orientamento.

Il progetto è quindi rivolto in generale alla popolazione residente e più in particolare agli specifici target di:

- anziani che si rivolgono ai servizi territoriali;
- cittadini stranieri che includono tanto i migranti economici che i richiedenti asilo, gli "ospiti dell'accoglienza straordinaria" gli utenti dei servizi socio assistenziali del territorio, gli studenti ed i ricercatori stranieri o fuori sede, per agevolarli nell'accedere al diritto alla salute e favorire la sua tutela.
- studenti e lavoratori temporaneamente presenti in particolare nell'area pisana.

2.2 Obiettivi del progetto:

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

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

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

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

OBIETTIVI SPECIFICI

- Realizzare attività di accoglienza, orientamento ed informazione nell'ambito dei servizi erogati nei presidi territoriali;
- Realizzare attività di informazione e diffusione di buone prassi nell'ambito dei servizi di medicina generale
- Creare dei punti informazione per facilitare l'iscrizione al Servizio sanitario nazionale degli stranieri con particolare attenzione ai "migranti forzati" ovvero il rilascio del codice per gli stranieri temporaneamente presenti (STP) necessario per accedere alle cure primarie e alle prestazioni di prevenzione, diagnosi e cura garantite dal SSR;
- Realizzare attività di accoglienza e informazione nell'ambito dei servizi dedicati ai percorsi ospedale territorio
- Informazioni circa le esenzioni per reddito mediante le autocertificazioni sul sistema TS dell'Agenzia delle entrate
- Supporto nell'utilizzo di totem e macchine riscuotitrici ticket.

OBIETTIVI VERSO I VOLONTARI

-Incrementare nel volontario la consapevolezza del proprio ruolo sociale e l'importanza di una partecipazione attiva nel territorio in cui vive e nella società.

-Promuovere il rispetto dell'altro attraverso esperienze di conoscenza, condivisione e solidarietà nei confronti di persone immigrate, richiedenti asilo o protezione, minori in stato di abbandono e giovani ed in generale di utenti dei servizi territoriali.

-Sviluppare la capacità di ascolto, di osservazione e di progettazione attraverso la collaborazione con l'équipe multi professionale.

-Aumentare nel volontario, attraverso l'affiancamento delle figure professionali, le proprie competenze di interpretazione dei vari ambiti in cui opera e della successiva partecipazione all'organizzazione dei piani di intervento.

-Sviluppare le capacità di comunicazione interpersonale efficace, la capacità di valutarne i feed back e gestirne le diverse modalità.

-Sviluppare, attraverso il lavoro in équipe multi professionali, la capacità di organizzare eventi ad alto impatto comunicativo, valutandone i costi, i bisogni organizzativi e l'efficacia degli eventi stessi.

-Stimolare la partecipazione creativa alla definizione di strumenti di programmazione, pianificazione, progettazione e realizzazione di singole attività.

-Incrementare nel volontario la consapevolezza e conoscenza dei meccanismo di gestione e coordinamento dei sistemi organizzativi complessi, quali possono essere quelli delle aziende sanitarie.

-Favorire la conoscenza e la comprensione dei sistemi di governance multilivello che vedono istituzioni diverse operare in modo sinergico ed integrato per il raggiungimento di fini comuni pur operando con modalità gestionali ed operative differenti.

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.

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

In quest'ottica può costituire indicatore di risultato il rilevamento costante del trend di contatti al SSR degli ospiti alle strutture socio assistenziali territoriali mediante il rilevamento dei dati di attività.

Costituisce poi elemento qualitativo che può essere indice delle performance del progetto e della sua capacità di raggiungere le finalità, il rilevamento della qualità percepita dagli utenti in relazione ai servizi offerti dai servizi amministrativi territoriali 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 e 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):

68

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

Le risorse umane impiegate nel progetto sono operatori dell'Ufficio Estero, della Direzione Amministrativa di Zona che operano negli sportelli territoriali, gli operatori sanitari che operano nei presidi territoriali, gli operatori dell'UF Assistenza Sociale che operano gestendo e coordinando tutte le attività rivolte agli immigrati.

A questi si affiancano operatori delle Cooperative che gestiscono i servizi e i progetti di accoglienza per immigrati in convenzione con la Usl.

Detto personale sarà reso disponibile dall'Azienda Usl, in modo diretto o tramite convenzione, per la realizzazione specifica di alcune fasi del progetto (nello specifico per le fasi 1, 2 e 5 in maniera esclusiva), 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 dell'Ufficio Estero sono 5:

N. 1 Dirigente del Servizio Acquisizione Servizi Sanitari, che è la figura di riferimento per l'organizzazione di tutte le attività e la supervisione del progetto

N 1 Collaboratore Amministrativo che è la figura più a stretto contatto con il ragazzo nella quotidianità condividendo con lui lo sviluppo delle attività

N. 3 Assistente Amministrativo che sostiene il ragazzo nella realizzazione delle attività operative quotidiane anche in proiezione e/o collaborazione con gli sportelli territoriali del CUP

Gli operatori delle Direzioni Amministrative di Zona sono 18:

N. 2 Dirigente Amministrativo, che è la figura di riferimento per l'organizzazione di tutte le attività e la supervisione del progetto

N 4 Collaboratori Amministrativi che è la figura più a stretto contatto con il ragazzo nella quotidianità condividendo con lui lo sviluppo delle attività

N. 12 Assistente Amministrativo che sostiene il ragazzo nella realizzazione delle attività operative quotidiane anche in proiezione e/o collaborazione con gli sportelli territoriali del CUP

Gli operatori delle Radiologie sono 33:

N. 2 Direttore UO che è la figura di riferimento del progetto

N. 2 Caposala che sono responsabili dell'organizzazione delle attività sanitarie nei presidi che è la figura che coordina e favorisce il collegamento delle attività del progetto con quelle dei servizi sanitari presenti sul territorio.

N. 21 Tecnici di Radiologia che si interfacciano col volontario per lo scorrimento delle attese.

N. 3 Infermieri che supportano le capo sala, i tecnici e gli OSS nella gestione volontari.

N. 5 OSS che si interfacciano col volontario per la gestione delle consegne referti e prenotazioni esami specifici.

Gli Operatori delle UO Coordinamento Infermieristico Zonale sono 6

N. 2 Direttore UO che è la figura di riferimento del progetto

N. 4 Caposala che sono responsabili dell'organizzazione delle attività sanitarie nei presidi che è la figura che coordina e favorisce il collegamento delle attività del progetto con quelle dei servizi sanitari presenti sul territorio.

Gli operatori dell'UF Assistenza Sociale sono 6.

N. 1 Direttore UF Assistenza Sociale che è il Coordinatore Sociale di Zona e figura di riferimento del progetto

N. 1 responsabile dell'Ufficio Marginalità / Immigrazione che è la figura che coordina e favorisce il collegamento delle attività del progetto con quelle dei servizi e progetti presenti sul territorio.

N. 2 Assistenti Amministrativi: sono le figure più a stretto contatto con il ragazzo nella quotidianità, condividono con lui lo sviluppo del progetto in tutte le sue fasi ed attività

N. 1 Assistente Sociale forniscono un importante supporto per quanto riguarda l'operatività del progetto nell'ambito di servizi in cui è prevista la presa in carico professionale da parte dell'assistente sociale (minori in stato di abbandono, donne vittime di violenza etc)

N 1 Educatore: è la figura più a stretto contatto con il ragazzo nella quotidianità per quanto attiene lo sviluppo della rete dei servizi e il contatto con i servizi e progetti di accoglienza/integrazione

Gli operatori che attualmente lavorano nei vari settori, che verranno coinvolti nei percorsi di accoglienza ospedaliera dell'azienda USL Toscana nordovest sono, ad oggi, 68.

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 e attività del volontario

Il ruolo del volontario è strategico nel dare più forza agli interventi di riorganizzazione dei servizi in particolare quelli rivolti ad un target giovane come quello dei migranti e quello degli studenti, ma anche rispetto agli anziani che si rivolgono ai servizi della USL.

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

In particolare, il volontario sarà coinvolto sin dalla fase di sviluppo e di pianificazione degli interventi, da realizzare poi nei laboratori, nelle attività e nella realizzazione di servizi sperimentali attuati affiancandosi agli operatori dell'Ufficio Estero e dell'Ufficio Immigrazione e Marginalità e agli addetti dei servizi amministrativi e sanitari che si erogano nei presidi territoriali.

Sarà molto significativa per il volontario, sia la sua capacità di acquisire un approccio sistematico nell'analisi dell'organizzazione di strutture multi professionali complesse, sia la possibilità di verificare, in termini di capacità di realizzare cambiamenti organizzativi, l'efficacia dei laboratori realizzati e i risultati delle attività.

Il Volontario parteciperà ad iniziative ed incontri tematici con le comunità migranti, con gli ospiti delle strutture, così come con i gestori dei servizi e gli operatori dei servizi di front office dei presidi territoriali dell'Azienda.

Nello specifico le attività del volontario consisteranno in:

- Affiancamento all'operatore nelle attività individuali e di gruppo.
- Affiancamento all'operatore nelle attività a scopo di socializzazione.
- Affiancamento dell'operatore nei momenti di intervento presso le strutture di accoglienza, i servizi amministrativi e /o sanitari realizzati dalla USL nei propri presidi e i progetti/servizi d'integrazione e accoglienza rivolti ai cittadini stranieri.
- Affiancamento all'operatore nelle attività multidisciplinari atte a far conoscere tradizioni e culture multietniche del territorio.
- Affiancamento all'operatore relativamente alle problematiche relative alla scelta dei percorsi amministrativi più idonei per consentire la corretta iscrizione al ssr e assicurare la tutela della salute necessaria.
- Affiancamento all'operatore nell'elaborazione dei materiali, delle strategie comunicative e nell'aggiornamento del sito Internet ed Internet Aziendale.
- Affiancamento all'operatore nell'incontro con le istituzioni e gli enti che si occupano di accoglienza migranti forzati sul territorio.
- Affiancamento all'operatore nella revisione della modulistica in uso interno per adeguarla alle esigenze della "gestione a distanza" e la sua messa a disposizione in lingue stranieri.
- Affiancamento all'operatore nella gestione del servizio Punto PASS.
- Affiancamento agli operatori e/o educatori dei servizi per accompagnare i servizi/progetti nella presa in carico della problematica della persona/straniero/studenti/ente
- Affiancamento all'operatore nella realizzazione di moduli formativi e eventi informativi rivolti a operatori e/o comunità straniere presenti sul territorio

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 inerente la storia, le leggi e le norme che regolano il Servizio Civile, sulla sicurezza e 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”, dalla soddisfazione dell'utente 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 costumer 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 2.2.
- 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.
Presidio Distrettuale Poliambulatoriale	Pisa	VIA GIUSEPPE GARIBALDI 198	3

Distretto Integrato Zona Pisana	Pisa	VIA SARAGAT 24	1
Pres. Osp. Volterra - DEGENZE E TERAPIE INTENSIVE	Volterra	BORGO SAN LAZZERO 5	2
PRESIDIO DISTRETTUALE PONTEDERA	Pontedera	VIA ARTHUR FLEMING 1	2
CENTRO DIREZIONALE AZIENDALE - STAFF DIREZ. AZIEND.	Pisa	VIA ANTONIO COCCHI 7/9	2

3.2 Operatori

Responsabile Progetto

COGNOME: <u>TREBBI</u>	NOME: <u>LUCINA</u>
DATA DI NASCITA: <u>29/09/1969</u>	CF: <u>TRBLNCN69P69F205H</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>050954103</u>
 CORSO FORMAZIONE:	
Tipologia corso:	Corso Aggiornamento
Data corso:	<u>14/03/2017</u>

Operatori Progetto

COGNOME: GHEZZANI NOME: SIMONETTA
DATA DI NASCITA: 24/12/1962 CF: GHZSNT62T64G702U
EMAIL: _____ TELEFONO: 050954296
SEDE: CENTRO DIREZIONALE AZIENDALE - STAFF
DIREZ. AZIEND.

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: FRONGIA NOME: YLENIA
DATA DI NASCITA: 20/02/1974 CF: FRNYLN74B60G702R
EMAIL: _____ TELEFONO: 3357437603
SEDE: Distretto Integrato Zona Pisana

CORSO FORMAZIONE:

Tipologia corso: Corso Aggiornamento
Data corso: 08/03/2017

COGNOME: BARTALINI NOME: MONICA
DATA DI NASCITA: 16/11/1967 CF: BRTMNC67S56G843Z
EMAIL: _____ TELEFONO: 0587273659
SEDE: PRESIDIO DISTRETTUALE PONTEDERA

CORSO FORMAZIONE:

Tipologia corso: Corso Base
Data corso: 11/12/2013

COGNOME: <u>STEFANELLI</u>	NOME: <u>STEFANIA</u>
DATA DI NASCITA: <u>22/11/1962</u>	CF: <u>STFSFN62S62M126B</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>058891732</u>
SEDE: <u>Pres. Osp. Volterra - DEGENZE E TERAPIE INTENSIVE</u>	
 CORSO FORMAZIONE: Tipologia corso: <u>Corso Base</u> Data corso: <u>25/11/2016</u>	

COGNOME: <u>AMOROSO</u>	NOME: <u>CLAUDIO</u>
DATA DI NASCITA: <u>19/03/1975</u>	CF: <u>MRSCLD75C19F839X</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>3485469458</u>
SEDE: <u>Presidio Distrettuale Poliambulatoriale</u>	
 CORSO FORMAZIONE: Impegno a frequentare entro l' anno: <u>SI</u>	
COGNOME: <u>GUELFI</u>	NOME: <u>ELEONORA</u>
DATA DI NASCITA: <u>05/10/1971</u>	CF: <u>GLFLNR71R45G702C</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>3473912757</u>
SEDE: <u>Presidio Distrettuale Poliambulatoriale</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

Altra attività:

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.

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'analogia 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
12 stanze ad uso comune
10 scrivanie ad uso comune
6 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 mediatici e la creazione di eventi ad alto impatto di visibilità le dotazioni informatiche e le attrezzature tecniche saranno rese disponibili dalla UO Comunicazione e Ufficio Stampa conformante alle conoscenze informatiche dei volontari e alle loro capacità di gestione autonoma degli applicativi (editor grafici, gestione sito, publishing editor etc)

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

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

Importo: 992,4

3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

Le risorse che l'Azienda impiegherà per la realizzazione del progetto sono equivalenti ad un valore di 992,40€, e nello specifico sono state così definite:

ACQUISTO BUONI PASTO

Tipologia: Buono Pasto

Costo unitario: Euro 5,50

N° previsto indicativo: 100

Totale: Euro 550,00

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

RIMBORSO MEZZI DI TRASPORTO

Tipologia: Biglietti treno/bus

Media Costo unitario: Euro 3,95

N° previsto indicativo: 112

Totale: Euro 442,40

Viene fornito il rimborso dei biglietti dei mezzi di trasporto utilizzati nel caso l'Azienda non abbia un mezzo a disposizione per lo spostamento dei volontari

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 prevedano 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 180 Pontedera
Società della Salute 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 FRONTELE: 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, via Roma 180 Pontedera

Centro Direzionale Aziendale via Cocchi 7/9 Ospedale Pisa

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

Presidio Distrettuale Poliambulatoriale, Via Giuseppe Garibaldi, 198 Pisa

Distretto Integrato Zona Pisana, Via Giuseppe Saragat, 24 Pisa

Presidio Ospedaliero Volterra Degenze e Terapie Intensive, Borgo San Lazzaro, 5 Volterra

Presidio Distrettuale Pontedera, Via Arthur Fleming, 1 Pontedera

Centro Direzionale e Aziendale - Staff Direz. Aziend., Via Cocchi, 7/9 Pisa

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. 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.

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