



Dipartimento
per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale
Presidenza del Consiglio dei Ministri



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

TITOLO DEL PROGETTO:

PRONTO AD ACCOGLIERTI – Il Servizio Civile in Pronto Soccorso

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Settore A – Assistenza

Area 04 – Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase temrinale

Area secondaria 13 – Minoranze

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il Progetto, afferente al Programma “*Tutti pronti nei Pronto Soccorso della Toscana*” è focalizzato al miglioramento dei dati relativi al tasso percentuale di pazienti che abbandonano il Pronto Soccorso prima del termine del percorso. L’obiettivo è pertanto quello di educare pazienti e caregiver allo svolgimento delle visite e degli accertamenti diagnostici per evitare che abbandonino il Pronto Soccorso prima di aver terminato il percorso di cura, accompagnando gli utenti durante le fasi di attesa e nel percorso e anche attraverso lo studio e la realizzazione di opuscoli e materiale audiovisivo.

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

Ambiti di intervento: ogni ambito è applicabile a tutti i Pronto Soccorso, le azioni verranno declinate a livello locale in relazione alle caratteristiche del contesto.

Le linee di intervento individuate sono le seguenti:

1. **educare i pazienti all’utilizzo dei Pronto Soccorso**
2. **migliorare l’attesa per l’effettuazione delle visite e/o accertamenti diagnostici**
3. **supportare i pazienti e i familiari durante l’attesa in Pronto Soccorso,**
4. **monitoraggio del tasso di abbandono del percorso di Pronto Soccorso.**

L’informazione/educazione da parte degli operatori di Servizio Civile, finalizzata al corretto utilizzo dei Pronto Soccorso per ridurre i tassi di abbandono prima della conclusione del percorso di cura, favorirà e rafforzerà la coesione sociale, anche attraverso l’incontro tra diverse generazioni e diverse culture.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Il ruolo e le attività previsti per gli operatori volontari nell’ambito del progetto saranno uniformi in tutte le sedi, in modo da dare una risposta omogenea a tutta l’utenza dell’Area Vasta Sud Est della Regione Toscana. Si intende in tal modo favorire, sostenere e sensibilizzare i giovani del Servizio Civile, al fine di avvicinarli ad una dimensione civica ed etica che potrà essere loro di aiuto nella crescita personale, umana e anche professionale. Partecipando al progetto, i giovani potranno vedere valorizzate le conoscenze acquisite nel corso della loro esperienza affinché possano poi mettersi alla prova in campo lavorativo, maturando allo stesso tempo principi di equità sociale e

solidarietà.

In particolare, nel contesto del progetto l'operatore volontario fornirà:

- **Accoglienza e rilevazione dei bisogni** dei cittadini al momento dell'arrivo in Pronto Soccorso: nella sala d'attesa, prima dell'identificazione del problema, il giovane supporta il personale (medici, infermieri, OSS) in attività di accoglienza ed educazione all'utilizzo del PS
- **Accoglienza e rilevazione dei bisogni** dei cittadini al momento dell'accettazione in Pronto Soccorso: durante l'identificazione del problema da parte degli operatori di triage, i volontari di Servizio Civile svolgono attività di supporto degli utenti, tra le quali ad esempio il reperimento di eventuali ausili e l'accompagnamento alla visita medica. Su indicazione del personale, inoltre, i giovani tengono informati i familiari e i caregiver riguardo al percorso dell'utente.
- **Supporto e rilevazione dei bisogni** dei cittadini durante il percorso di cura in Pronto Soccorso: nell'ambito dell'attesa dell'effettuazione della visita e/o degli accertamenti diagnostici, che possono essere svolti sia all'interno del PS che in altre strutture ospedaliere di diagnosi e cura, il volontario di Servizio Civile accompagna l'utente, segnalando al personale disagi ed eventuali dichiarazioni di abbandono, e lo aiuta a comprendere le informazioni provenienti dal personale medico e infermieristico. Tiene informati familiari e caregiver su indicazione degli operatori
- **Supporto e rilevazione dei bisogni** dei cittadini durante la dimissione dal Pronto Soccorso: in questa fase il volontario di Servizio Civile supporta e rassicura l'utente, verificando che quest'ultimo abbia compreso quanto dichiarato da medici, infermieri ed eventuali operatori esterni, laddove ci sia una dimissione che comporti trattamenti sul territorio.
- **Educazione** a pazienti e caregiver al corretto utilizzo del Pronto Soccorso: in seguito a debita formazione, i volontari di Servizio Civile educano pazienti e caregiver relativamente alle modalità di accesso, di utilizzo del PS e di gestione dell'attesa, con il supporto di materiale informativo presente nelle strutture (anche su monitor).
- **Supporto** durante l'attesa per l'effettuazione di visite e/o accertamenti diagnostici allo scopo di migliorare l'attesa stessa, sia per i pazienti che per i caregiver: i volontari di Servizio Civile effettuano azioni quali fornitura di generi di conforto, supporto per accompagnamenti, disponibilità a spiegare le motivazioni del tempo di attesa, rassicurazione dei caregiver anche circa i tempi di visita ecc.
- **Redazione** di opuscoli informativi relativi all'importanza di non abbandonare il PS: tutti i volontari di Servizio Civile impegnati nei PS aziendali costituiranno una rete finalizzata alla redazione di opuscoli informativi relativi all'importanza di non abbandonare il Pronto Soccorso. A tale fine saranno organizzati incontri sul tema coordinati dagli OLP, anche online alla presenza di esperti di comunicazione.
- **Monitoraggio del tasso di abbandono** del percorso di Pronto Soccorso: il volontario di Servizio Civile partecipa attivamente alla produzione di report di monitoraggio, mediante raccolta e raggruppamento di dati su indicazione dell'OLP.
- **Partecipazione a corsi formativi specifici**, proposti dall'OLP, finalizzati alla progettazione di nuove modalità operative definite in base alla necessità di migliorare i servizi. Il supporto del volontario di Servizio Civile sarà basato sulle conoscenze e sull'esperienza acquisite sul campo.
- **Realizzazione** di materiale audiovisivo sulle caratteristiche dei principali Pronto Soccorso ubicati sul territorio regionale. Questa attività costituirà un contributo specifico alla realizzazione del programma di intervento e per metterla in atto sarà necessario lo spostamento presso sedi di altre Aziende sanitarie, seppur per un periodo di tempo limitato.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Ospedale San Donato – Via P. Nenni, 52100 Arezzo
Ospedale del Valdarno La Gruccia – Piazza del Volontariato, 52025 Montevarchi (AR)
Ospedale Casentino – Via F. Turati 55, 52011 Bibbiena (AR)
Ospedale Santa Margherita La Fratta – Loc. La Fratta 145, 52044 Cortona (AR)
Ospedale Valtiberina – Via G. Galilei 101, 52037 Sansepolcro (AR)
Ospedale Campostaggia – Loc. Campostaggia, 53036 Poggibonsi (SI)
Ospedale Nottola – Loc. Nottola, 53045 Montepulciano (SI)
Ospedale Amiata Val d'Orcia – Via Bolzano, 53021 Abbadia San Salvatore (SI)
Ospedale Misericordia – Via Senese 161, 58100 Grosseto
Ospedale Castel del Piano – Via Dante Alighieri, 58033 Castel del Piano (GR)
Ospedale Sant'Andrea – Viale Risorgimento, 58024 Massa Marittima (GR)
Ospedale San Giovanni di Dio – Loc. La Madonnella, 58015 Orbetello (GR)
Ospedale F. Petruccioli – Via N. Ciacci, 58017 Pitigliano (GR)

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

I posti disponibili sono complessivamente 46, così ripartiti:

Ospedale San Donato Arezzo: 8 (di cui 2 riservati a giovani con minori opportunità)
Ospedale del Valdarno La Gruccia Montevarchi: 4 (di cui 1 riservato a giovani con minori opportunità)
Ospedale Casentino Bibbiena: 2
Ospedale Santa Margherita La Fratta Cortona: 2
Ospedale Valtiberina Sansepolcro: 2

Ospedale Campostaggia Poggibonsi: 4 (di cui 1 riservato a giovani con minori opportunità)
Ospedale Nottola Montepulciano: 4 (di cui 1 riservato a giovani con minori opportunità)
Ospedale Amiata Val d'Orcia Abbadia San Salvatore: 2 (di cui 1 riservato a giovani con minori opportunità)
Ospedale Misericordia Grosseto: 8 (di cui 2 riservati a giovani con minori opportunità)
Ospedale Castel del Piano: 2 (di cui 1 riservato a giovani con minori opportunità)
Ospedale Sant'Andrea Massa Marittima: 2 (di cui 1 riservato a giovani con minori opportunità)
Ospedale San Giovanni di Dio Orbetello: 4 (di cui 1 riservato a giovani con minori opportunità)
Ospedale F. Petruccioli Pitigliano: 2 (di cui 1 riservato a giovani con minori opportunità)
Tutti i sopraccitati posti sono con vitto, essendo garantito agli operatori volontari l'accesso ai servizi mensa aziendali

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI

ORGANIZZATIVI:

Il progetto prevede un impegno settimanale di 25 ore, articolate su cinque giorni

Ai volontari si richiede:

- Flessibilità oraria: è richiesta la disponibilità dei volontari ad effettuare un orario distribuito su turni, sia la mattina sia il pomeriggio;
- Utilizzo di cartellino di riconoscimento, da indossare in modo visibile, e di eventuali indumenti identificativi durante lo svolgimento del servizio;
- Osservanza della legislazione e delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali;
- Conoscenza e rispetto dei regolamenti della AUSL Toscana Sud Est, con particolare riferimento al codice di comportamento aziendale;
- Utilizzo dei giorni di permesso nel rispetto della programmazione dei turni di servizio e dell'attività;
- Disponibilità alla partecipazione a momenti di verifica dell'attività svolta;
- Disponibilità alla frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione degli operatori volontari coinvolti, con flessibilità di orario e di ubicazione, anche nei fine settimana;
- Disponibilità allo spostamento presso altri PS ubicati nel territorio regionale per la realizzazione di materiale audiovisivo.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

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

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

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

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

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

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Una volta esaminato quanto dichiarato dagli aspiranti volontari di Servizio Civile Universale nella domanda di partecipazione e verificato il possesso dei requisiti da parte degli stessi, la procedura selettiva consisterà in: analisi e valutazione del curriculum, somministrazione di un questionario a risposta multipla e un colloquio avente carattere tecnico motivazionale.

Sarà nominata apposita Commissione di valutazione, composta da almeno tre membri, tra cui almeno un selettore ed un referente di settore.

Sarà redatta scheda di valutazione per ogni candidato, sottoscritta dal selettore.

Il questionario a risposta multipla verterà su argomenti di cultura generale, Servizio Civile, tematiche inerenti al progetto;

In sede di selezione saranno considerate le seguenti fattispecie:

Valutazione curriculum

Esperienza con attinenza al progetto

Esperienza non attinente al progetto
Titoli di studio
Altre conoscenze (es. lingue, informatica, BLSA ecc)
Qualifiche professionali
Esperienze aggiuntive (volontariato, sport, teatro, musica, hobby ecc.)
Questionario e colloquio
Questionario (12 domande a risposta multipla)
Capacità acquisite in esperienze precedenti
Motivazioni generali relative alla scelta di partecipare al progetto di Servizio Civile
Conoscenza del progetto
Condivisione degli obiettivi del progetto
Interesse del candidato ad acquisire particolari abilità e professionalità
Disponibilità del candidato alle esigenze di servizio
Particolari doti umane e capacità relazionali
Valutazione della capacità di esposizione (chiara, sintetica, corretta)
Caratteristiche ed esperienze personali qualificanti per l'espletamento del progetto

Il punteggio massimo ottenibile dal candidato sarà pari a 100 punti, così ripartiti:

Curriculum massimo 40 punti

Questionario e Colloquio MAX 60 punti

Per conseguire l'idoneità l'aspirante volontario dovrà riportare un punteggio minimo pari a 36/60 nella valutazione del questionario e del colloquio.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione generale avrà una durata complessiva pari a 42 ore e sarà erogata secondo le modalità previste dalle linee guida approvate con decreto del Dipartimento Politiche giovanili e Servizio Civile Universale n. 88/2023.

La Formazione Generale sarà svolta nelle seguenti sedi dell'Azienda USL Toscana Sud Est:

- Aula della Formazione del Centro Direzionale di Siena (Piazza Rosselli, 26 - Siena);
- Auditorium dell'Ospedale San Donato Arezzo (Via P. Nenni - Arezzo);
- Auditorium dell'Ospedale Misericordia di Grosseto (Via Senese, 161 - Grosseto).

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica sarà erogata entro i primi tre mesi di servizio e la sua erogazione inizierà in concomitanza con l'ingresso degli operatori volontari, affinché gli stessi acquisiscano le competenze e gli strumenti necessari per affrontare al meglio lo svolgimento delle loro attività.

Lo strumento principale di erogazione della formazione specifica sarà la lezione frontale con approccio metodologico formale e non formale, basato su attività esperienziali e sulla centralità del gruppo.

Nel corso degli incontri verranno simulate tipologie di situazioni che i volontari si troveranno affrontare nella pratica quotidiana: le lezioni pratiche rappresenteranno pertanto momenti di confronto diretto in cui i volontari concretizzeranno quanto appreso e verificheranno la competenza che staranno acquisendo.

La formazione specifica verrà erogata essenzialmente in presenza, ma in relazione a determinate materie potrà essere svolta anche online in modalità sincrona e/o asincrona, attraverso l'utilizzo di adeguati strumenti per l'attività da remoto, fermo restando che tale modalità non potrà essere effettuata per un numero di ore superiore al 30% del totale.

La formazione specifica sarà comunque conforme a quanto previsto dalle Linee Guida per la formazione, emesse dal Dipartimento Politiche Giovanili e Servizio Civile Universale con decreto 31 gennaio 2023 n. 88

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

Avrà una durata complessiva di 74 ore, ripartite nei seguenti moduli:

MODULO 1 – 5 ore

Informativa sui rischi specifici connessi all'impiego dei volontari in Servizio Civile nell'ambito delle attività previste dal progetto

MODULO 2 – 6 ore

Servizio Sanitario Nazionale e Servizio Sanitario della Regione Toscana: organizzazione delle Aziende Unità Sanitarie Locali ai sensi del D. Lgs. 502/1992 e s.m.i. e della Legge Regionale Toscana 40/2005 e s.m.i.

MODULO 3 – 6 ore

Trattamento dati personali: modello aziendale Data Protection ai sensi Regolamento UE 2016/679 (RGPD)

MODULO 4 – 14 ore

Accoglienza, informazione e comunicazione efficace in Sanità e in Emergenza

La comunicazione e la gestione delle relazioni e dei conflitti in Emergenza

MODULO 5 - 22 ore

Organizzazione dei servizi e dei percorsi ospedalieri

Il pronto soccorso: percorsi di cura e figure professionali

Aspetti organizzativi e assistenziali in pronto soccorso (Deliberazione Giunta Regione Toscana 806/2017)
Cura dell'utenza e dell'attesa nei pronto soccorso toscani (Deliberazione Giunta Regione Toscana 1200/2019)

MODULO 6 – 8 ore

Servizi digitali nel Servizio Sanitario Regionale.

Programmi informatici in uso presso il Dipartimento Emergenza Urgenza

MODULO 7 – 6 ore

Promozione attiva della salute

MODULO 8 – 4 ore

Assistenza e inclusione tra le differenti culture

MODULO 9 – 3 ore

Corso PASS (Percorsi Assistenziali per Soggetti con bisogni Speciali)

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

Tutti pronti nei Pronto Soccorso della Toscana

OBIETTIVI AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

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

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

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

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

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

12 dei 46 posti disponibili sono riservati a giovani con minori opportunità, nella categoria "difficoltà economiche".

Per usufruire della riserva, gli aspiranti volontari dovranno presentare apposita autocertificazione che attesti l'appartenenza a tale categoria. L'autocertificazione può essere resa al momento della presentazione della domanda sulla piattaforma DOL.

L'esperienza di Servizio Civile Universale fornirà al volontario la possibilità formarsi e di integrarsi in realtà di lavorative, oltre che di servizio civile; tale esperienza risulterà altresì utile per affacciarsi efficacemente al mondo del lavoro.

Le risorse umane dedicate al progetto, gli OLP, i formatori e tutte le unità di personale dell'ente, con cui i ragazzi entreranno in contatto, forniranno un supporto stabile ed efficace. La rete di contatti a cui il volontario avrà accesso rappresenterà un'occasione di formazione personale e professionale. L'esperienza stessa di Servizio Civile Universale rappresenta una misura di sostegno del volontario con difficoltà economiche.

I giovani volontari con minori opportunità selezionati nel progetto non necessiteranno di particolari misure di formazione aggiuntive e affiancheranno regolarmente l'equipe nello svolgimento delle attività di progetto. Saranno sostenuti economicamente, come gli altri volontari, anche attraverso la possibilità di accedere al servizio mensa interna.