

ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda USL Toscana Sud Est

CODICE REGIONALE: RT1C00622

1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	Consapevolmente orientati
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:	BECARELLI PATRIZIA (04/04/1962)
1.4 Num. Volontari:	10
1.5 Ore Settimanali:	30
1.6 Giorni servizio sett.:	5
1.7 Formazione generale (ore):	41
1.8 Formazione specifica (ore):	46
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:

Il progetto vede interessati i tre stabilimenti ospedalieri della ASL Sudest- Area territoriale Senese- ed alcuni presidi territoriali più complessi collocati nell'ambito provinciale.

Il progetto si pone l'obiettivo di mantenere e garantire un elevato standard di qualità dei servizi di accoglienza nei punti di front-office dell'Azienda USL Sud Est- Zona provinciale senese, orientando gli utenti nell'accesso ai servizi sanitari e supportandoli all'utilizzo delle nuove tecnologie. Il progetto Carta sanitarie Elettronica rappresenta altresì un forte segnale che la Regione Toscana ha voluto dare ai cittadini, finalizzato alla semplificazione delle procedure sanitarie, attraverso uno strumento innovativo che consente al cittadino l'accesso ai propri dati sanitari da qualsiasi postazione.

L'affiancamento dei volontari agli operatori di front-office dell'Azienda rappresenta pertanto una risorsa fondamentale per mantenere e migliorare la qualità complessiva dell'accoglienza, dell'accesso alle strutture sanitarie e facilitando gli utenti nell'utilizzo delle nuove tecnologie e dei nuovi strumenti messi a disposizione dalla Regione e dall'Azienda.

Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento:

Il progetto "Consapevolmente orientati" si propone, in modo integrato, da una parte di garantire il supporto alle attività di informazione/orientamento rispetto ai servizi resi dall'Azienda e dall'altra di favorire l'utilizzo della tessera sanitaria elettronica per tutti i servizi digitalizzati e per la consultazione delle informazioni sanitarie, in modo da favorire una consapevolezza dell'uso della stessa da parte del cittadino.

Il compito dei giovani volontari del Servizio Civile sarà pertanto essenzialmente sia quello di orientare l'utente al fine di rendere più agevole l'accesso e la fruizione dei pazienti e dei loro familiari ai servizi e alle strutture sanitarie, sia quello di facilitatori per l'utilizzo/consultazione del fascicolo sanitario elettronico attraverso anche l'uso dei totem presenti in Azienda.

Destinatari del progetto

Gli utenti che si recano presso le strutture sanitarie ospedaliere e territoriali dell'ASL- Zona provinciale senese, che hanno bisogno di informazioni sulla logistica dei Servizi Sanitari, le modalità di accesso, e di pagamento, di ritiro dei referti, di stampa delle fasce di reddito anche e soprattutto tramite le nuove modalità recentemente implementate dall'Azienda, quali i Totem multimediali Puntosì e l'utilizzo della Carta Sanitaria Elettronica .

2.2 Obiettivi del progetto:

La AUSL Toscana Sud Est- Zona Provinciale senese auspica di impiegare i volontari del servizio civile nell'ambito dei rapporti con l'utenza, al fine di una semplificazione delle attività sanitarie amministrative e nello specifico:

- Migliorare l'accessibilità alle prestazioni sanitarie, sociali o amministrative attraverso un qualificato servizio di accoglienza, in risposta al bisogno di comunicazione, accompagnamento e orientamento all'utenza.
- Facilitare e promuovere l'utilizzo dei TOTEM multimediali collocati negli Stabilimenti Ospedalieri ed in alcuni Presidi Socio-Sanitari dalla Zona senese per effettuare i pagamenti, stampare i referti e gli attestati delle fasce di reddito e/o esenzioni, effettuare prenotazioni.
- Incrementare l'attivazione della CSE/FSE
- Facilitare l'accesso ai servizi di tutti i cittadini
- Facilitare la comunicazione e la relazione con i cittadini in generale

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):

30

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell'ente:

Personale amministrativo

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

I volontari in servizio civile regionale svolgeranno la loro attività di accoglienza, accompagnamento ed informazione in collaborazione con il personale dipendente.

I giovani saranno impegnati 5 giorni alla settimana dal Lunedì al Venerdì, con articolazione dei turni su mattina e pomeriggio, ovvero in base all'orario di apertura delle sedi individuate. Ogni volontario dovrà

svolgere le attività previste dal progetto garantendo una disponibilità alla turnazione oraria per sviluppare maggiori competenze rispetto alle azioni individuate.

Nello specifico le attività richieste ai volontari si articoleranno in:

- Migliorare l'accessibilità alle prestazioni sanitarie, sociali o amministrative attraverso un qualificato servizio di accoglienza, in risposta al bisogno di comunicazione, accompagnamento e orientamento all'utenza.
- Facilitare e promuovere l'utilizzo dei TOTEM multimediali collocati negli Stabilimenti Ospedalieri ed in alcuni Presidi Socio-Sanitari dalla Zona senese per effettuare i pagamenti, stampare i referti e gli attestati delle fasce di reddito e/o esenzioni, effettuare prenotazioni.
- Incrementare l'attivazione della CSE/FSE

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

- Utilizzo del badge;
- Obbligo di seguire le indicazioni dell'operatore di progetto e dei responsabili o referenti dei servizi.;
- Obbligo di riservatezza sui documenti e i dati visionati; in particolare è necessario osservare gli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia di Privacy in merito al trattamento dei dati personali e dei dati sensibili
- Rispetto dei regolamenti aziendali e delle norme in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Flessibilità dell'orario;
- Partecipazione dei giovani ad eventi o iniziative organizzate, che possono considerarsi validi momenti di formazione professionale e personale;
- Frequenza obbligatoria ai corsi di formazione generale e specifica;
- Utilizzo delle autovetture dell'Azienda Usl Toscana Sud est - Ambito territoriale di Siena

3. Caratteristiche Organizzative

3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
PRESIDIO OSPEDALIERO CAMPOSTAGGIA	Poggibonsi	LOCALITA' CAMPOSTAGGIA	1
PRESIDIO OSPEDALIERO NOTTOLA	Montepulciano	VIA NOTTOLA	3
POLIAMBULATORIO SIENA	Siena	VIA DEL PIAN D'OVILE 9 - 1	2
POLIAMBULATORIO POGGIBONSI	Poggibonsi	VIA DELLA COSTITUZIONE 30	1
PRESIDIO OSPEDALIERO ABBADIA SAN SALVATORE	Abbadia San Salvatore	VIA TRENTO	1

NUOVO CENTRO POLIFUNZIONALE COLLE DI VAL D ELSA	Colle di Val d'Elsa	VIALE MARCO POLO 25 - Loc. Campolungo	1
POLIAMBULATORIO SINALUNGA	Sinalunga	VIA GUERRAZZI 2/A - 4	1

3.2 Operatori

Responsabile Progetto

COGNOME: CALDESI NOME: ROBERTA

DATA DI NASCITA: 21/05/1964 CF: CLDRRT64E61C608H

EMAIL: _____ TELEFONO: 0577536910

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

Operatori Progetto

COGNOME: CUCINI NOME: SANDRA
DATA DI NASCITA: 08/09/1959 CF: CCNSDR59P48C847D
EMAIL: _____ TELEFONO: 0577994882
SEDE: NUOVO CENTRO POLIFUNZIONALE COLLE DI VAL D ELSA
CORSO FORMAZIONE:
Tipologia corso: Corso Base
Data corso: 08/04/2014

COGNOME: GEREMIA NOME: MAURIZIO
DATA DI NASCITA: 23/08/1968 CF: GRMMRZ68M23C847F
EMAIL: _____ TELEFONO: 3926427605
SEDE: POLIAMBULATORIO POGGIBONSI
CORSO FORMAZIONE:
Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: FORNACELLI NOME: EUGENIO
DATA DI NASCITA: 17/01/1971 CF: FRNGNE71A17I726D
EMAIL: _____ TELEFONO: 0577537920
SEDE: POLIAMBULATORIO SIENA
CORSO FORMAZIONE:
Tipologia corso: Corso Base
Data corso: 01/03/2013

COGNOME: <u>GALLUZZI</u>	NOME: <u>LIBIA</u>
DATA DI NASCITA: <u>01/12/1964</u>	CF: <u>GLLLBI64T41L384R</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>0577630146</u>
SEDE: <u>POLIAMBULATORIO SINALUNGA</u>	
CORSO FORMAZIONE:	
Tipologia corso:	Corso Base
Data corso:	16/04/2014

COGNOME: <u>GUERRINI</u>	NOME: <u>EROS</u>
DATA DI NASCITA: <u>06/04/1957</u>	CF: <u>GRRRSE57D06G547Z</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>0000</u>
SEDE: <u>PRESIDIO OSPEDALIERO ABBADIA SAN SALVATORE</u>	
CORSO FORMAZIONE:	
Tipologia corso:	Corso Base
Data corso:	08/04/2014

COGNOME: <u>CHITI</u>	NOME: <u>MARTA</u>
DATA DI NASCITA: <u>28/09/1966</u>	CF: <u>CHTMRT66P68H875E</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>05779949148</u>
SEDE: <u>PRESIDIO OSPEDALIERO CAMPOSTAGGIA</u>	
CORSO FORMAZIONE:	
Impegno a frequentare entro l' anno:	SI

COGNOME: <u>LETTIERI</u>	NOME: <u>ORNELLA</u>
DATA DI NASCITA: <u>30/04/1953</u>	CF: <u>LTTRLL53D70G063Q</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>0578713203</u>
SEDE: <u>PRESIDIO OSPEDALIERO NOTTOLA</u>	
CORSO FORMAZIONE:	
Tipologia corso:	Corso Base
Data corso:	08/05/2014

3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

Attività cartacea: Pubblicazione dei progetti e del Bando di selezione sulla Intranet aziendale sul sito Internet, sulla pagina Facebook Aziendale e invio di e-mail a tutti gli ex volontari con indicazione dei progetti disponibili, delle modalità di partecipazione e della data di scadenza per la presentazione della domanda di partecipazione, nonché i recapiti presso i quali è possibile avere maggiori informazioni

SI

Spot radiotelevisivi: Depliant e manifesti distribuiti presso l'Informagiovani dei Comuni coinvolti, dei Centri per l'impiego, gli Istituti scolastici, l'Università, gli Enti e le Associazioni del territorio

NO

Incontri sul territorio:

SI

Altra attività: Partecipazione ad Incontri pubblici di promozione condivisi con altri Enti di servizio civile del territorio aretino e rivolti ai giovani presso la sede di INFORMAGIOVANI di Arezzo. Visita presso le quinte classi degli Istituti superiori per illustrare e sensibilizzare gli studenti sul valore del Servizio Civile e sui progetti offerti dalla AUSL Toscana Sud Est

SI

Invio ai dipendenti coinvolti nei settori d'intervento dei volontari di una comunicazione personalizzata per illustrare il Servizio Civile Regionale e i contenuti del progetto
Richiesta di pubblicazione di comunicati stampa a quotidiani con cronaca locale e TV locali, organizzando anche interviste con possibile partecipazione dei volontari in servizio.

3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

Descrizione Piano:

Metodologia e strumenti utilizzati:

L'operatore di progetto coadiuvato dal coordinatore di progetto programma gli incontri con i volontari in servizio civile per le verifiche del progetto secondo le fasi di realizzazione.

Obiettivo del sistema di monitoraggio è quello di condurre una valutazione sotto due aspetti:

grado di soddisfazione dei volontari;

raggiungimento degli obiettivi dichiarati.

Ciò permetterà:

nel corso dello svolgimento del progetto, interventi correttivi volti in primo luogo al buon funzionamento del sistema di servizio civile ed al contenimento sia di conflitti che di fenomeni quali l'abbandono del progetto di servizio da parte dei volontari, per evidente discrasia tra quanto dichiarato e quanto attuato.

VARIABILI ED INDICATORI UTILIZZATI PER LA MISURAZIONE DELL'EFFICIENZA E DELL'EFFICACIA DELLE ATTIVITA' PREVISTE DAL PROGETTO E DI QUELLE DI FORMAZIONE DEI VOLONTARI.

Il ritorno formativo per i volontari in servizio civile è misurabile dagli strumenti approntati nei sistemi di tutoraggio e formazione e cioè:

autovalutazione rispetto al percorso di servizio volontario civile;

valutazione del percorso di formazione;

valutazione del tutoring;

individuazione di elementi critici e/o conflittuali ;

individuazione di aspetti significativi dell'esperienza servizio volontario civile;

raggiungimento di obiettivi formativi e personali;

grado di partecipazione alle attività;

grado di condivisione degli obiettivi e delle finalità dell'organizzazione.

Gli strumenti sono: riunioni di equipe, colloqui con i volontari per richiedere le loro impressioni e valutare il livello motivazionale, verifiche nelle sedi dove viene svolto il volontariato per valutare l'adesione al progetto stesso ed eventuali discrepanze.

Questionari da somministrare almeno 2 volte nell'arco del periodo di servizio

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

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

Tipologie

PRESENTI

Descrizione Risorse tecniche e

Il Progetto necessita per la sua realizzazione dei seguenti strumenti:

- PC, indispensabili per la consultazione delle informazioni che i volontari dovranno reperire, per scaricare modulistica;
- Telefono, per informare anche telefonicamente i cittadini che chiedono informazioni;
- Fotocopiatrice;
- Materiale di cancelleria;
- Allestimento di ulteriori postazioni per l'attività di front – office, per garantire l'orientamento e le informazioni ai cittadini

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

Importo: 9500

3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

9000 Euro costo del servizio mensa per n. 10 volontari per tutta la durata del periodo di servizio

500 Euro costo eventuali rimborsi viaggio per partecipazione e manifestazioni ed eventi organizzati dalla Regione Toscana

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:

Tutti i volontari frequenteranno nell'ambito della formazione specifica un corso teorico-pratico con un esame finale BLS "Basic Life Support Defibrillation" che consente il rilascio da parte della Centrale 118 dell'Azienda USL Toscana Sud Est di attestato valido ai fini del C.V (competenze certificate e riconosciute dall'ente proponente il progetto accreditato per la formazione nell'ambito delle competenze da certificare I. 120/2001allegata) e un Corso sicurezza, igiene e salute nel lavoro L. 81/08, con rilascio di attestato. Al termine dei 12 mesi di servizio civile l'ente rilascerà una certificazione attestante le competenze acquisite nel settore dell'accoglienza e dell'accompagnamento alla fruizione dei servizi e supporto all'integrazione sociale, il dettaglio degli argomenti trattati nella formazione generale e specifica, a firma del Rappresentante Legale dell'Ente.

4.3 Competenze

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP

4.4 Altre Competenze ADA (fare riferiemnto al Repertorio Regionale Formazione Professionale

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP

5. Formazione Generale dei Giovani

5.1 Sede di realizzazione:

Siena, Centro Direzionale - Piazza Rosselli 26

5.2 Modalità di attuazione:

La formazione generale sarà effettuata da personale dipendente, o comunque collaboratori, della AUSL Toscana Sud Est, in possesso di titoli professionali adeguati al percorso formativo dei giovani

5.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Lezioni frontali
Esercitazioni di gruppo

5.4 Contenuti della formazione:

La formazione viene realizzata in moduli:

Identità del gruppo di volontari in formazione. Questionario di ingresso (8 ore)

Dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile e la nascita del Servizio civile Regionale (3 ore)

La difesa civile non armata e non violenta (3 ore)

La mediazione come strumento per la gestione dei conflitti (5 ore)

Elementi di educazione civica: la Costituzione e le Istituzioni. (2 ore)

Presentazione e organizzazione dell'Ente.(3 ore)

La comunicazione quale elemento fondamentale nei rapporti fra Istituzione e cittadino (3 ore)

Diritti e doveri del volontario: i rapporti con l'Ufficio Servizio Civile (4 ore)

I protagonisti del Servizio Civile, figure e ruoli (2 ore)

Il progetto di Servizio Civile: articolazione e contenuto (2 ore)

Corso sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, conoscenza delle principali norme contenute nel D. Lgs. 81/2008. (6 ore)

6. Formazione Specifica dei Giovani

6.1 Sede di realizzazione:

Presso le sedi di attuazione del progetto

6.2 Modalità di attuazione:

La formazione, da svolgersi nelle prime settimane di servizio, sarà divisa in due parti: una parte teorica ed una parte pratica. La parte pratica sarà effettuata all'interno delle singole sedi con l'affiancamento dell'operatore di progetto

6.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Lezioni frontali

Esercitazioni pratiche, anche di gruppo

6.4 Contenuti della formazione:

PARTE TEORICA:

Modulo A – Organizzazione sanitaria (3 ore)

- Organizzazione sanitaria: esposizione dei principali servizi – specialistica ambulatoriale, ricoveri, assistenza di base.

- Ruolo del pronto Soccorso nel contesto dell'assistenza.

- Cenni sull'assistenza sociale e socio-sanitaria

Modulo B – Gestione delle relazioni (7 ore)

- Presa in carico e gestione delle relazioni, problem solving, comunicazione interpersonale, gestione dei conflitti

- Organizzazione delle funzioni di informazione e di accesso ai servizi: carta dei servizi, URP

- Accoglienza, informazione, comunicazione efficace.

Modulo C – Percorsi sanitari e di promozione della salute (10 ore)

- Iscrizione al SSN, , assistenza ai cittadini stranieri, permesso di soggiorno;

- Le esenzioni del ticket e le fasce di reddito

- TEAM e Progetto CSE

- I percorsi di promozione della salute definiti dall'Azienda USL Sud Est;

- I consultori;

PARTE PRATICA:

Modulo D (da svolgere nei singoli presidi) – (20 ore), suddiviso in esercitazioni pratiche e teoria

- uso dei programmi informatici aziendali, Carta Sanitaria Elettronica, Principi della privacy, principi trasparenza,
- informazioni sull'organizzazione del presidio

Corso BLSA con rilascio di attestato (6 ore)

7. Altri elementi della formazione

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

)

Formazione: NO

Impegno a frequentare entro l' anno: NO

7.2 Ulteriore formazione

8 ENTI COPROGETTANTI

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