

ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda USL Toscana Sud Est

CODICE REGIONALE: RT1C00622

1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	Il volontario di servizio Civile come facilitatore di sala nei Front Office ospedalieri e territoriali Area Grossetana
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:	FEDERIGHI MANUELA (18/11/1953)
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):	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:

Il progetto verrà attivato all'interno della Unità Operativa Complessa UOC Zone e Presidi Grossetana, Colline Metallifere, Amiata Grossetana, Colline dell'Albegna e consiste nell' inserire, all'interno della organizzazione del Front Office, una figura detta "il facilitatore", che rappresenta il primo punto di contatto dell'utente.

Il Front Office è inteso come il "luogo" dove si crea l'immagine aziendale, attraverso l'erogazione, la costruzione e il miglioramento dei servizi ed è quindi il punto di massima visibilità.

L'utente ha spesso una visione confusa dell'organizzazione dell'Azienda. Appare disorientato e confuso nella scelta del percorso da intraprendere e si rivolge, generalmente, al primo operatore che incontra, per avere delucidazioni.

Spesso succede che il cittadino si posizioni in coda allo sportello, con la consapevolezza che forse non è la fila giusta; da qui la conflittualità tra il cittadino e il personale addetto ai servizi, che può sfociare in reclami che contribuiscono a danneggiare l'immagine dell'Azienda causando inoltre:

1. il rallentamento del lavoro
2. code inutili agli sportelli
3. affaticamento dell'operatore
4. malcontento dell'utente

Il setting lavorativo nel quale si crea la relazione con l'utente non sempre facilita lo sviluppo di un confronto positivo.

L'organizzazione degli spazi (bancone, vetro ecc.) pone una barriera fisica tra operatore e utente che va ad influenzare la relazione.

Il facilitatore non si presenta dietro un bancone, non sta allo sportello, non è un ufficio informazioni e non è un portiere; è il primo contatto di riferimento per l'utenza e portatore di un'immagine aziendale orientata al benessere del cittadino.

Il facilitatore è collocato nella sala di attesa principale di ciascun presidio, per rispondere a ogni tipo di bisogno manifestato dall'utente e per favorire un accesso più consapevole e corretto alle prestazioni sanitarie. E' la figura che va incontro a chi accede alla struttura, proponendosi per essere di aiuto.

Il facilitatore ha un doppio ruolo:

alleggerire il carico di lavoro e supportare gli operatori, favorendo anche la collaborazione fra i servizi, fungendo da collante tra la sfera amministrativa e quella sanitaria.

accoglienza, orientamento, accompagnamento dell'utente; mediazione degli atteggiamenti contrariati dell'utenza nei confronti del servizio.

Il facilitatore

deve possedere (sapere) le conoscenze teoriche che gli consentano di svolgere adeguatamente il proprio lavoro e quindi una buona conoscenza dell'organizzazione aziendale, le procedure e i servizi erogati.

Deve essere padrone delle abilità tecnico professionali (saper fare) finalizzandole alla produzione di un risultato deve saper ascoltare e sviluppare quelle capacità relazionali (saper essere) necessarie a gestire la comunicazione con il cittadino, mediare gli atteggiamenti contrariati dell'utenza nei confronti del servizio, educare il cittadino sulle pratiche e modalità di accesso.

Il progetto vedrà coinvolti tutti i cittadini residenti nei territori dei Comuni di Follonica, Massa Marittima, Grosseto, Orbetello e Castel del Piano, dove si registra la maggiore affluenza e richiesta di servizi.

E' necessario quindi conoscere la propria utenza, presupposto indispensabile per avviare o migliorare un servizio modellato sulle necessità/aspettative della popolazione servita.

La prima indagine è stata fatta sui dati relativi alla popolazione residente nell'area di riferimento dove è presente una percentuale di stranieri pari al 10,07%.

L'approccio di questi ultimi ai servizi non sempre avviene in modo corretto; la diversità della lingua e dei costumi contribuisce a creare attese e disagi.

I dati sotto riportati si riferiscono alla popolazione residente dell'ambito provinciale al 1° gennaio 2017 (Fonte: ISTAT):

ZONA	ABITANTI	di cui Stranieri	%stranieri
Colline Metallifere	44665	4669	10,46%
Colline dell'Albegna	51041	4273	8,38%
Amiata Grossetana	18766	2913	15,53%
Area Grossetana	108573	10605	9,77%
Totale Zone	223045	22460	10,07%

Un'altra criticità è dovuta all'invecchiamento della popolazione; l'anziano non è sempre in grado di svolgere autonomamente la compilazione della modulistica o la semplice fruizione dei servizi a causa di una modulistica o informativa non sempre chiara.

La tabella che segue contiene i dati della popolazione residente dell'ambito provinciale al 1° gennaio 2017 (dato ISTAT) con indicata la percentuale di soggetti > a 65 anni, pari al 26,98% sull'area provinciale:

Zona	Abitanti	di cui > 65 anni	%> 65 anni
Colline Metallifere	44665	12666	28,36%
Colline dell'Albegna	51041	14324	28,07%
Amiata Grossetana	18766	5609	29,89%
Area Grossetana	108573	27578	23,56%
Totale Zone	223045	60177	26,98%

Per concludere, un'organizzazione orientata alla innovazione e al miglioramento, che pone particolare attenzione non solo al cittadino, ma anche alla sua struttura interna, può, in sinergia con le attività promotrici del facilitatore, determinare una notevole riduzione degli accessi per disinformazione da parte del cittadino e incrementare un accesso consapevole e culturalmente educato da parte dell'utente.

Il progetto verrà attivato all'interno della Unità Operativa Complessa UOC Zone e Presidi Grossetana, Colline Metallifere, Amiata Grossetana, Colline dell'Albegna e consiste nell' inserire, all'interno della organizzazione del Front Office, una figura detta "il facilitatore", che rappresenta il primo punto di contatto dell'utente.

Il Front Office è inteso come il "luogo" dove si crea l'immagine aziendale, attraverso l'erogazione, la costruzione e il miglioramento dei servizi ed è quindi il punto di massima visibilità.

L'utente ha spesso una visione confusa dell'organizzazione dell'Azienda. Appare disorientato e confuso nella scelta del percorso da intraprendere e si rivolge, generalmente, al primo operatore che incontra, per avere delucidazioni.

Spesso succede che il cittadino si posizioni in coda allo sportello, con la consapevolezza che forse non è la fila giusta; da qui la conflittualità tra il cittadino e il personale addetto ai servizi , che può sfociare in reclami che contribuiscono a danneggiare l'immagine dell'Azienda causando inoltre:

1. il rallentamento del lavoro
2. code inutili agli sportelli
3. affaticamento dell'operatore
4. malcontento dell'utente

Il setting lavorativo nel quale si crea la relazione con l'utente non sempre facilita lo sviluppo di un confronto positivo. L'organizzazione degli spazi (bancone, vetro ecc.) pone una barriera fisica tra operatore e utente che va ad influenzare la relazione.

Il facilitatore non si presenta dietro un bancone, non sta allo sportello, non è un ufficio informazioni e non è un portiere; è il primo contatto di riferimento per l'utenza e portatore di un'immagine aziendale orientata al benessere del cittadino.

Il facilitatore è collocato nella sala di attesa principale di ciascun presidio, per rispondere a ogni tipo di bisogno manifestato dall'utente e per favorire un accesso più consapevole e corretto alle prestazioni sanitarie. E' la figura che va incontro a chi accede alla struttura, proponendosi per essere di aiuto.

Il facilitatore ha un doppio ruolo:

alleggerire il carico di lavoro e supportare gli operatori, favorendo anche la collaborazione fra i servizi, fungendo da collante tra la sfera amministrativa e quella sanitaria.

accoglienza, orientamento, accompagnamento dell'utente; mediazione degli atteggiamenti contrariati dell'utenza nei confronti del servizio.

Il facilitatore

deve possedere (sapere) le conoscenze teoriche che gli consentano di svolgere adeguatamente il proprio lavoro e quindi una buona conoscenza dell'organizzazione aziendale, le procedure e i servizi erogati.

Deve essere padrone delle abilità tecnico professionali (saper fare) finalizzandole alla produzione di un risultato deve saper ascoltare e sviluppare quelle capacità relazionali (saper essere) necessarie a gestire la comunicazione con il cittadino, mediare gli atteggiamenti contrariati dell'utenza nei confronti del servizio, educare il cittadino sulle pratiche e modalità di accesso.

Il progetto vedrà coinvolti tutti i cittadini residenti nei territori dei Comuni di Follonica, Massa Marittima, Grosseto, Orbetello e Castel del Piano, dove si registra la maggiore affluenza e richiesta di servizi.

E' necessario quindi conoscere la propria utenza, presupposto indispensabile per avviare o migliorare un servizio modellato sulle necessità/aspettative della popolazione servita.

La prima indagine è stata fatta sui dati relativi alla popolazione residente nell'area di riferimento dove è presente una percentuale di stranieri pari al 10,07%.

L'approccio di questi ultimi ai servizi non sempre avviene in modo corretto; la diversità della lingua e dei costumi contribuisce a creare attese e disagi.

I dati sotto riportati si riferiscono alla popolazione residente dell'ambito provinciale al 1° gennaio 2017 (Fonte: ISTAT):

ZONA	ABITANTI	di cui Stranieri	%stranieri
------	----------	------------------	------------

Colline Metallifere	44665	4669	10,46%
Colline dell'Albegna	51041	4273	8,38%
Amiata Grossetana	18766	2913	15,53%
Area Grossetana	108573	10605	9,77%
Totale Zone	223045	22460	10,07%

Un'altra criticità è dovuta all'invecchiamento della popolazione; l'anziano non è sempre in grado di svolgere autonomamente la compilazione della modulistica o la semplice fruizione dei servizi a causa di una modulistica o informativa non sempre chiara.

La tabella che segue contiene i dati della popolazione residente dell'ambito provinciale al 1° gennaio 2017 (dato ISTAT) con indicata la percentuale di soggetti > a 65 anni, pari al 26,98% sull'area provinciale:

Zona	Abitanti	di cui > 65 anni	%> 65 anni
Colline Metallifere	44665	12666	28,36%
Colline dell'Albegna	51041	14324	28,07%
Amiata Grossetana	18766	5609	29,89%
Area Grossetana	108573	27578	23,56%
Totale Zone	223045	60177	26,98%

Per concludere, un'organizzazione orientata alla innovazione e al miglioramento, che pone particolare attenzione non solo al cittadino, ma anche alla sua struttura interna, può, in sinergia con le attività promotrici del facilitatore, determinare una notevole riduzione degli accessi per disinformazione da parte del cittadino e incrementare un accesso consapevole e culturalmente educato da parte dell'utente.

2.2 Obiettivi del progetto:

Con tale progetto si vogliono raggiungere i seguenti obiettivi:

OBIETTIVI GENERALI

L'obiettivo principale è quello di creare punti di accesso alle informazioni e ai servizi per semplificare il contatto tra l'Azienda e l'utenza; il personale del servizio civile, incaricato, dovrà essere in grado di informare il cittadino, risolvere situazioni problematiche spesso frutto di informazioni poco chiare o contrastanti, servendosi anche dell'ausilio dei Totem multimediali messi a disposizione dall'Azienda.

Risultati attesi:

miglioramento del sistema di accoglienza e orientamento ai servizi.
 Snellimento delle procedure amministrative
 Utilizzo dei Totem multimediali per la stampa dei referti o altri documenti sanitari
 Riduzione delle "file" presso i Centri Unici di Prenotazione aziendali
 Riduzione dei reclami all'Ufficio URP

Indicatori di risultato:

n° richieste documentazione sanitaria presso i Totem
 n° reclami pervenuti all'Ufficio Urp aziendale

OBIETTIVI SPECIFICI:

Obiettivi per il cittadino

migliore orientamento ai servizi
 ricevere informazioni sulla modalità di accesso alle prestazioni
 facilitazione per l'accesso ai servizi anche mediante il diretto accompagnamento dei Volontari
 stampa referti o altri documenti sanitari tramite i Totem multimediali

consultare il proprio fascicolo sanitario attraverso la Carta sanitaria Elettronica (CSE)

Risultati attesi :

snellimento delle procedure amministrative

riduzione delle file presso i Centri Unici di prenotazione aziendali (CUP)

miglioramento del sistema di accoglienza con particolare riferimento agli anziani e immigrati che, per evidenti ragioni, necessitano più di altri di informazioni sui servizi e sull'accesso alle prestazioni sanitarie.

Indicatori di risultato:

riduzione del flusso agli sportelli del Front Office, regolando gli accessi ai servizi

Obiettivi per i Volontari

acquisire competenze sui servizi erogati dall'Azienda anche attraverso strumentazione informatica/multimediale
individuare strategie comunicative per la soluzione di situazioni complesse e per gestire il conflitto

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):

40

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

14	operatore tecnico	accoglienza/portineria	dipendente
10	coadiutore amm.vo	operatore CUP /anagrafe assistiti	dipendente
10	assistente amministrativo	operatore CUP	dipendente
6	collaboratori amm.vi	Posizione organizzativa	dipendente

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

RISPETTO AGLI OBIETTIVI GENERALI E SPECIFICI (1) LE ATTIVITA' PREVISTE SONO:

A) Formazione generale e specifica sull'argomento del Progetto che consenta all'operatore del servizio civile, di acquisire le conoscenze necessarie per svolgere in modo adeguato il proprio lavoro. Conoscenza dell'organizzazione aziendale e del territorio nel quale l'operatore sarà inserito e delle procedure e dei servizi erogati.

B) All'interno del progetto i volontari dovranno occuparsi di ascoltare i bisogni dei cittadini che hanno la necessità di accedere ai percorsi assistenziali, informandoli sui servizi offerti dall'Azienda e aiutandoli a risolvere in modo tempestivo e adeguato, le varie necessità sanitarie e non , che il cittadino manifesta.

I volontari dovranno inoltre prendersi cura dell'utente anche attraverso l'accompagnamento diretto dello stesso, presso i locali del distretto sanitario.

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

Partecipazione alla formazione.

Flessibilità oraria.

Disponibilità a recarsi in luoghi diversi nell'ambito del territorio di assegnazione.

Partecipazione a giornate formative organizzate della Regione Toscana

Partecipazione ad incontri di monitoraggio

Ottemperare alla vigente legislazione sul trattamento dati.

Ottemperare alle disposizioni e regolamenti interni alla Azienda Toscana Sud Est.

Utilizzo dei giorni di permesso nel rispetto della programmazione delle attività.

Indossare il cartellino di riconoscimento durante gli orari di servizio e/o indumenti identificativi;

Evitare l'utilizzo del cellulare durante le attività di servizio

3. Caratteristiche Organizzative

3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
Distretto socio sanitario Colline Metallifere	Follonica	Viale Europa, 3	2
OSPEDALE S. ANDREA	Massa Marittima	Viale Risorgimento, 73	1
UFF.AMM.VI OSP.MISERICORDIA	Grosseto	VIA SENESE 161	3
UFF.AMM.VI OSP. S.GIOVANNI DI DIO	Orbetello	LUNGO LAGO DEI PESCATORI 1	1
Ospedale Castel del Piano	Castel del Piano	VIA DANTE ALIGHIERI, 11/A	1
Distretto socio sanitario Area Grossetana	Grosseto	VIA DON MINZONI 3-5	1
OSPEDALE F. PETRUCCIOLI	Pitigliano	Via Nicola Ciacci, 50	1

3.2 Operatori

Responsabile Progetto

COGNOME: PESSINA NOME: DANIELA

DATA DI NASCITA: 12/02/1966 CF: PSSDNL66B52E202I

EMAIL: _____ TELEFONO: 0564 483456

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

Operatori Progetto

COGNOME: GORINI NOME: FRANCESCO MARIA

DATA DI NASCITA: 21/09/1960 CF: GRNFNC60P21H501P

EMAIL: _____ TELEFONO: 0564 483456

SEDE: Distretto socio sanitario Area Grossetana

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: TRAFELI NOME: TAMARA

DATA DI NASCITA: 16/01/1955 CF: TRFTMR55A56F032V

EMAIL: _____ TELEFONO: 0564 483456

SEDE: Distretto socio sanitario Colline Metallifere

CORSO FORMAZIONE:

Tipologia corso: Corso Base

Data corso: 01/10/2013

COGNOME: LAMPREDI NOME: ANNA

DATA DI NASCITA: 10/09/1956 CF: LMPNNA56P50E202Q

EMAIL: _____ TELEFONO: 0564 483456

SEDE: OSPEDALE F. PETRUCCIOLI

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: <u>SALVINI</u>	NOME: <u>PATRIZIA</u>
DATA DI NASCITA: <u>04/02/1958</u>	CF: <u>SLVPRZ58B44G716Y</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>0564 483456</u>
SEDE: <u>OSPEDALE S. ANDREA</u>	
CORSO FORMAZIONE:	
Tipologia corso:	Corso Base
Data corso:	01/10/2013

COGNOME: <u>CONTRI</u>	NOME: <u>PATRIZIA</u>
DATA DI NASCITA: <u>09/05/1966</u>	CF: <u>CNTPRZ66E49C085D</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>0564 483456</u>
SEDE: <u>Ospedale Castel del Piano</u>	
CORSO FORMAZIONE:	
Impegno a frequentare entro l' anno:	SI

COGNOME: <u>GOLIA</u>	NOME: <u>CESARE</u>
DATA DI NASCITA: <u>18/04/1983</u>	CF: <u>GLOCSR83D18G088V</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>0564 483456</u>
SEDE: <u>UFF.AMM.VI OSP. S.GIOVANNI DI DIO</u>	
CORSO FORMAZIONE:	
Impegno a frequentare entro l' anno:	SI

COGNOME: <u>SPADAFINA</u>	NOME: <u>SIMONA</u>
DATA DI NASCITA: <u>18/02/1973</u>	CF: <u>SPDSMN73B58E202L</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>0564 483456</u>
SEDE: <u>UFF.AMM.VI OSP.MISERICORDIA</u>	
CORSO FORMAZIONE:	
Impegno a frequentare entro l' anno:	SI

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 l'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 si realizza attraverso l'allestimento di "stazioni informative" in tutte le sedi di progetto che prevedono, oltre alle consuete modalità di risposta all'utenza, anche l'uso di Totem multimediali e di PC.

L'Ente è in possesso di tutte le risorse necessarie che mette a disposizione degli operatori del servizio civile; la vicinanza al Front Office consente a quest'ultimi l'utilizzo di PC e stampanti dotate di collegamento a Internet e posta elettronica. Sono presenti in tutti i Presidi, postazioni di lavoro (tavolo e sedie), una fotocopiatrice e apparecchi telefonici.

In tutte le sedi inoltre, sono presenti locali per riunioni e incontri formativi.

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. 120/2001 allegata) 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 riferimento al Repertorio Regionale Formazione Professionale)

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP

5. Formazione Generale dei Giovani

5.1 Sede di realizzazione:

Grosseto -Centro Direzionale villa Pizzetti viale Cimabue 109-
Ospedale Misericordia di Grosseto

5.2 Modalità di attuazione:

In proprio presso l'Ente con formatori dell'Ente.

5.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

1. lezioni frontali,
2. lavoro di gruppo,
3. proiezione filmati
4. simulazioni

Tecnica utilizzata: Lezioni frontali, lavoro di gruppo, confronto ed elaborazione delle esperienze vissute dai volontari, elaborazione di test di gradimento e verifica dell'apprendimento

Metodologia: il percorso formativo si realizzerà attraverso moduli didattici attivi ricorrendo a metodi sia espositivi che centrati sull'esperienza in corso. Per integrare l'apprendimento delle conoscenze sarà necessaria la partecipazione attiva e diretta in situazioni di formazione programmata.

L'obiettivo è quello di inserire proficuamente il volontario nell'organizzazione dell'ente presso cui presta servizio civile in modo che possa sperimentare atteggiamenti e comportamenti solidali, di comprensione del

disagio e sostegno all'utente.

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:

In proprio presso l'Ente con formatori dell'Ente.

In particolare il ruolo e gli obiettivi affidati alla formazione sono:

Dare ai giovani volontari tutte le conoscenze e competenze necessarie per svolgere bene i compiti affidati loro dal progetto.

Potenziare la capacità di accoglienza, di ascolto e di comunicazione

6.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Lezioni frontali, dinamiche non formali utilizzando il role playing, simulazioni sulle tematiche della comunicazione interpersonale, lavori di gruppo per confronto esperienze e verifica.

6.4 Contenuti della formazione:

Conoscenza del gruppo di lavoro e dei percorsi aziendali 2 ore

La comunicazione efficace. Saper entrare in relazione con l'utente e il gruppo di lavoro. La relazione di aiuto 10 ore

Corso BLSD con rilascio di attestato 6 ore

Conoscenza delle sedi di lavoro e delle loro articolazioni 2 ore

Rilascio esenzioni ticket, riconoscimento invalidità civile, protesi ausili ecc. 4 ore

Conoscenza delle funzioni del Punto SI e delle informazioni specifiche necessarie all'utenza per il suo utilizzo, in particolare per quanto riguarda la normativa sull'autocertificazione di esenzioni e fasce di reddito 7 ore

Informazione sulla attivazione diretta della Tessera Sanitaria Europea 6 ore

Normativa e Regolamenti vigenti in materia 3 ore

Rete dei Servizi della ASL e dei Comuni facenti parte della Zona di assegnazione, le risorse del territorio 2 ore

7. Altri elementi della formazione

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

(Coordinatore) FEDERIGHI MANUELA (18/11/1953)

Formazione: NO

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

7.2 Ulteriore formazione

8 ENTI COPROGETTANTI

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