

## ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda USL Toscana Sud Est

CODICE REGIONALE: RT1C00622

### 1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	ORIENTARSI NEI SERVIZI SANITARI E SOCIO SANITARI. AREA ARETINA.
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:	LIVI STEFANIA (07/02/1972)
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):	41
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 contesto in cui si realizza il progetto è costituito dagli ambiti dell'Azienda USL Toscana Sud Est -Area Aretina-nella quale si hanno 3 Zone Distretto e 3 Presidi Ospedalieri:

Zona Distretto Aretina-Casentino-Valtiberina, organizzata in tre articolazioni territoriali:

Articolazione Aretina

Comprende i comuni di Arezzo, Subbiano, Capolona, Castiglion Fibocchi, Monte San Savino, Civitella della Chiana

Articolazione Casentino

Comprende i comuni di Bibbiena, Poppi, Ortignano Raggiolo, Talla, Castel Focognano, Chitignano, Chiusi della Verna, Stia, Pratovecchio, Castel S.Niccolò, Montemignaio.

Articolazione Valtiberina

Comprende i comuni di Sansepolcro, Anghiari, Monterchi, Pieve S. Stefano, Sestino, Badia Tedalda, Caprese Michelangelo

Zona - Distretto Valdarno

Comprende i comuni di Montevarchi, San Giovanni V.no, Cavriglia, Bucine, Pergine V.no, Laterina, Terranuova B.ni, Loro Ciuffenna, Castelfranco di Sopra, Piandiscò

Zona Distretto Valdichiana

Comprende i comuni di Cortona, Castiglion Fiorentino, Foiano, Lucignano, Marciano

Presidio Ospedaliero 1 - per la funzione ospedaliera della zona Aretina, costituito dall'Ospedale "San Donato" di Arezzo

Presidio Ospedaliero 2 - per la funzione ospedaliera della Zona Distretto di Valdarno, costituito dall'Ospedale "S. Maria alla Gruccia" di Montevarchi

Presidio Ospedaliero 3 - per la funzione ospedaliera delle zone Valtiberina, Casentino e Valdichiana costituito dai seguenti stabilimenti: Ospedale di Sansepolcro, Ospedale di Bibbiena, Ospedale della Valdichiana "Santa Margherita".

L'articolazione Aretina è l'area territoriale in cui gravita il bacino di maggior numero di utenza servita dall'Azienda USL per la provincia di Arezzo, il cui territorio confina con tutte le altre zone e con una superficie di kmq. 725 per un totale di n. 131.266 abitanti (Fonte Tuttitalia).

Il numero annuale degli accessi degli utenti che si recano a questo distretto per usufruire delle prestazioni/servizi che in esso vengono erogate è di n. 210.000.(Fonte dati aziendali)

La sede Distrettuale principale è collocata nel comune di Arezzo, in via Guadagnoli 20.

Le attività sanitarie e socio-sanitarie vengono erogate, oltre che presso la sede distrettuale, anche in 13 distretti Socio Sanitari dislocati in varie zone nell'ambito del Comune di Arezzo e dei vari Comuni limitrofi facenti parte della Zona Aretina, di cui n. 3 Case della Salute e n. 5 Residenze Sanitarie Assistite a gestione diretta della Asl.

Presidio Ospedaliero 1 S. Donato: L'Ospedale di Arezzo, in quanto Struttura sanitaria più grande della provincia, è quello che raccoglie accessi di utenza proveniente da tutta la provincia per le patologie maggiori, sia in regime di degenza che per prestazioni di Pronto Soccorso.

Nell'anno 2017 ci sono stati 75.637 accessi di Pronto Soccorso e oltre 20.000 ricoveri.

L'articolazione Casentino ha una superficie di Kmq 700, si estende a nord della città di Arezzo e confina con la provincia di Firenze e l'Emilia Romagna. E' una zona montana, con una popolazione di circa 35.530 abitanti (FonteTuttitalia) con una marcata incidenza di anziani, l'indice di vecchiaia è tra i più alti della provincia, ed è distribuita anche nelle zone più a ridosso dell'Appennino. Il comune con il maggior numero di abitanti è il comune di Bibbiena, dove ha sede il Distretto e l'Ospedale di Comunità.

L'Ospedale del Casentino è il presidio a supporto dei cittadini della omonima vallata, lo Stabilimento Ospedaliero in questione costituisce il punto di riferimento più importante per le necessità di carattere sanitario dei cittadini Casentinesi e il suo Pronto Soccorso occupa una posizione chiave configurandosi come una porta di accesso agevole per chi ha bisogno di assistenza. Accessi P.S. anno 2017 : 13.623

L'articolazione Valtiberina è un presidio territoriale costituito da sette comuni montani. Passando in rassegna ogni singolo comune, sulla base degli ultimi dati demografici disponibili, si deduce che Sansepolcro ha incrementato il numero degli abitanti per un totale di n.15.907: è il Comune più grande della Zona e pertanto costituisce punto di riferimento territoriale per la fruizione delle prestazioni socio -sanitarie. Con gli altri Comuni, Anghiari (n.5623), Pieve Santo Stefano (n. 3.156), Monterchi (n. 1.742), Caprese Michelangelo (n.

1.389), Sestino (n. 1.343) e Badia Tedalda (n. 1.080), il totale della popolazione è di n.30.240 per una superficie di kmq. 673. La caratteristica comune di questa popolazione è l'alta percentuale di persone "fragili" (anziani, disabili, stranieri ecc.) che si rivolgono al distretto, provenienti anche da centri o frazioni "montane disagiate" ed anche da fuori regione, confinando tale zona con l'Umbria e le Marche. Il numero annuale di accessi erogati agli utenti che si rivolgono a questo distretto per la fruizione di prestazioni/servizi socio sanitari che in esso vengono erogate è di circa n. 50.000.(Fonte dati aziendali)

Il Presidio Ospedaliero Valtiberina è ubicato nel Comune di Sansepolcro e conta un numero di accessi annuali di utenti che si recano presso i front office di questa struttura per usufruire delle prestazioni/servizi/informazioni pari a circa 50.000 accessi.

La Zona Valdarno si estende su una superficie di kmq. 569 per un totale di n. 95.689 abitanti (Fonte Tuttitalia). Si articola in: n. 1 Presidio Ospedaliero con 155 p.l. (di cui 16 in Day Surgery), n. 8 presidi territoriali e n. 3 Case della Salute. La sua collocazione geografica di Zona confinante con la provincia di Firenze costituisce una attrazione per gli abitanti dei comuni fiorentini limitrofi.

Il numero annuale degli accessi degli utenti che si recano a questo distretto per usufruire delle prestazioni/servizi che in esso vengono erogate è di n. 180.000.(Fonte dati aziendali).

La Zona Valdichiana (aretina) è il presidio territoriale di supporto a sud della città di Arezzo: collocata al confine con un'altra regione (Umbria) ed un'altra provincia (Siena), grazie anche alla buona viabilità lungo la sopraddetta direttrice, fa sì che una buona parte di popolazione di questi territori limitrofi utilizzi la struttura, aumentando in tal modo l'affluenza degli utenti. E' una zona con una superficie di kmq. 565 per un totale di n. 53.223 abitanti (Fonte Tuttitalia).

Il numero annuale degli accessi degli utenti che si recano a questo distretto per usufruire delle prestazioni/servizi che in esso vengono erogate è di n. 90.000.(Fonte dati aziendali). Questa Zona non è compresa nel presente progetto.

Le Zone Distretto rappresentano il livello locale di integrazione delle attività sociali e sanitarie svolte sia dall'Azienda stessa che dai Comuni. Compete alla Zona Distretto la valutazione dei bisogni sanitari e sociali della comunità e la definizione dei servizi necessari a soddisfarne i bisogni assistenziali, l'appropriato svolgimento dei percorsi assistenziali attivati dai medici di medicina generale e dai pediatri di libera scelta, nonché dai servizi di educazione sanitaria e di informazione all'utenza gestiti direttamente dall'azienda Usl.

Fra le attività ed i servizi del Distretto: i prelievi ematici, l'attività infermieristica ambulatoriale e territoriale, i servizi sociali, il consultorio, l'assistenza farmaceutica territoriale, le attività certificative, le vaccinazioni, la medicina e la pediatria di base, la salute mentale e il Serd. Accanto a questi servizi si collocano le attività amministrative: l'anagrafe assistiti e servizio CUP per prenotazioni visite specialistiche nonché riscossioni ticket.

L'attività ospedaliera si collega all'assistenza territoriale attraverso:

Agenzie per la Continuità Ospedale Territorio (ACOT) in tutte le Zone Distretto, per la gestione delle dimissioni difficili dagli ospedali tramite il raccordo con i servizi socio sanitari e socio assistenziali territoriale per la continuità della cura e dell'assistenza;

Organizzazione delle cure intermedie anche con nuovi modelli come il Mo.Di.Ca. – Modulo di Continuità Assistenziale; Telemedicina e ADI.

La criticità, comune a tutti i Distretti delle zone, è rappresentata dalla difficoltà di orientamento che l'utenza ha nel seguire i corretti percorsi, peraltro numerosi, nonostante gli stessi siano previsti, definiti da regolamenti aziendali e supportati da relativa segnaletica e dall'impossibilità di destinare personale dipendente all'accoglienza/informazione ai cittadini

## 2.2 Obiettivi del progetto:

Gli obiettivi generali del progetto sono:

Nei confronti dei giovani volontari

1. acquisire competenze specifiche nell'ambito dell'orientamento e accoglienza dell'utenza, nel campo dei servizi sanitari e dell'integrazione socio-sanitaria
2. conoscenza dei processi organizzativi aziendali
3. sviluppo delle capacità relazionali
4. sperimentare una nuova realtà, a diretto contatto sia con l'utenza che con gruppi di lavoro organizzati;
5. fornire un'opportunità culturale e formativa e una esperienza concreta di educazione alla cittadinanza attiva e alla solidarietà

Nei confronti del contesto sociale

- I. Facilitare l'accesso ai servizi di tutti i cittadini
- II. Garantire all'utenza, in particolar modo a quella svantaggiata, informazioni ed accoglienza sulle opportunità offerte dalle strutture sanitarie
- III. Affiancare il cittadino a svolgere attività amministrative quando intervengono cambiamenti nelle procedure (es. pagamento ticket presso riscuotitori automatici, fasce di reddito, utilizzo CSE)
- IV. Orientare i cittadini all'interno dei Presidi e, se necessario, accompagnarli agli uffici o ambulatori

richiesti

Nei confronti dell'Azienda

- a) potenziare un servizio di utilità pubblica
- b) facilitare la comunicazione e la relazione con i cittadini
- c) semplificare l'accesso all'accettazione sanitaria e amministrativa nelle strutture della Azienda USL
- d) migliorare la qualità dell'assistenza sanitaria attraverso la realizzazione di un sistema di accoglienza attento che, favorendo un clima di fiducia e rispetto, rappresenti un indicatore di qualità percepita dagli utenti

2) Gli obiettivi specifici sono:

- A) supporto ed informazione/comunicazione del corretto percorso per la fruizione dei servizi/prestazioni anche con accompagnamento dell'utenza all'ufficio/ sportello/ambulatorio in cui vengono erogati;
- B) snellimento delle "file di attesa" dell'utenza in quanto prontamente informata e/o orientata e conseguente maggiore celerità nell'erogazione dei servizi/prestazioni.
- C) Supporto per l'utenza nell'utilizzo dei riscuotitori automatici e Totem multifunzione e di ogni altro applicativo in uso.
- D) supporto al personale dipendente nello svolgimento delle attività amministrative compatibili con la figura del volontario, finalizzate al supporto dell'utenza.
- E) Facilitare il percorso assistenziale della persona non autosufficiente con dimissione ospedaliera, grazie al supporto del volontario che opera presso l'ACOT, migliorando i raccordi con l'ufficio del PUA (Punto Unico di Accesso) per la gestione amministrativa dei progetti assistenziali territoriali.

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):

187

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

Zona aretina

- N. 1 Direttore Zona Distretto: Responsabilità e coordinamento delle attività distrettuali e del personale. Dipendente.
- n. 5 Medici dirigenti di 1° livello Attività Sanitarie di Comunità: Responsabili della cura dei pazienti nell'ambito delle attività territoriali. Dipendenti.
- n. 14 Assistenti Sociali: Presa in carico del paziente con problematiche sociali. Dipendenti ASL TSE e dipendenti Comune Arezzo.
- n. 30 Infermieri: Attività infermieristiche ambulatoriali e domiciliari e terapie al paziente. Dipendenti.
- n.26 unità amministrative: Attività amministrative distrettuali, adempimenti burocratici secondo il livello di responsabilità. Dipendenti.
- n. 5 unità tecnico-amministrative: Attività prenotazioni CUP. Convenzionati con Cooperativa GPI SpA. Trento.

Zona Valdarno

- n. 1 Direttore Zona Distretto: Responsabilità e coordinamento delle attività distrettuali e del personale. Dipendente.
- n. 11 personale amministrativo: Attività amministrative distrettuali, adempimenti burocratici secondo il livello di responsabilità. Dipendenti

Zona Casentino

- n. 1 Direttore Zona Distretto: Responsabilità e coordinamento delle attività distrettuali e del personale. Dipendente.
- n. 3 Medici dirigenti di 1° livello Attività Sanitarie di Comunità: Responsabili della cura dei pazienti nell'ambito delle attività territoriali. Dipendenti.
- n. 5 Assistenti Sociali: Presa in carico del paziente con problematiche sociali. Dipendenti ASL TSE e dipendenti Comuni di Zona.
- n. 28 Infermieri: Attività infermieristiche ambulatoriali e domiciliari e terapie al paziente. Convenzionati.
- n.16 unità amministrative: Attività amministrative distrettuali, adempimenti burocratici secondo il livello di responsabilità. Dipendenti.
- n. 3 unità tecnico-amministrative: Attività prenotazioni CUP. Convenzionati con Cooperativa GPI SpA. Trento

Zona Valtiberina

- n. 1 Direttore Zona Distretto: Responsabilità e coordinamento delle attività distrettuali e del personale. Dipendente.
- n. 2 Medici dirigenti di 1° livello Attività Sanitarie di Comunità: Responsabili della cura dei pazienti nell'ambito delle attività territoriali. Dipendenti.
- n. 5 Assistenti Sociali: Presa in carico del paziente con problematiche sociali. Dipendenti ASL TSE e dipendenti Comuni di Zona.
- n. 20 Infermieri: Attività infermieristiche ambulatoriali e domiciliari e terapie al paziente. Convenzionati.

n. 8 unità amministrative: Attività amministrative distrettuali, adempimenti burocratici secondo il livello di responsabilità. Dipendenti.

n. 2 unità tecnico-amministrative: Attività prenotazioni CUP. Convenzionati con Cooperativa GPI SpA. Trento.

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

Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto

- Formazione generale e specifica
- Accoglienza.
- Informazione

Il ruolo di supporto dei volontari sarà esteso ad una serie di funzioni più ampie nei settori di front-line quali:

Supporto all'attività di informazione ed orientamento dell'utente;

Facilitazione dell'accesso degli utenti alle prestazioni ambulatoriali e/o diagnostica;

Fornire ai cittadini che accedono ai front office le informazioni su procedure per l'accesso alle prestazioni e servizi aziendali e sostenerli nella verifica della completezza della documentazione richiesta;

Guida per l'utente che deve verificare la propria fascia di reddito;  
Accompagnamento dell'utente all'interno della struttura.

L'Informazione. In questo caso il ruolo dei giovani si potrà estendere ad una serie di funzioni legate ad informazioni generali sul progetto quali:  
distribuzione di materiale informativo;

Informazioni su come, quando ed in quali situazioni è importante conoscere la propria fascia di reddito;

Informazione sui servizi (orari di apertura, prestazioni, collocazione ...);

Educazione del cittadino sui propri diritti per la fruizione dei servizi sanitari territoriali relativamente a ciò che prevede la normativa vigente;

Supporto amministrativo L'attività del volontario potrà consistere in:

compilazione modulistica;  
copiatura di testi;  
semplici operazioni di natura contabile;  
raccolta dati;  
predisposizioni di reportistica;  
predisposizione di presentazioni.  
Monitoraggio, valutazione e verifica andamento progetto

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

Partecipazione alla formazione generale e specifica.  
Flessibilità oraria nella giornata con possibilità di rientri pomeridiani.  
Indossare indumenti identificativi e il cartellino di riconoscimento durante gli orari di servizio.  
Rispetto dell'orario di servizio.  
Partecipazione formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana  
Partecipazione incontri monitoraggio.  
Ottemperare alla vigente legislazione sul trattamento dati.  
Ottemperare alle disposizioni e regolamenti interni all'Azienda USL Toscana Sud Est;  
Utilizzo dei giorni di permesso nel rispetto della programmazione delle attività.  
Partecipazione a manifestazioni sul servizio civile promosse dalla Regione Toscana;  
Non utilizzare i cellulari in presenza del pubblico

### 3. Caratteristiche Organizzative

#### 3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
Alta Integrazione Socio Sanitaria - Distretto Zona Aretina	Arezzo	VIA ANTONIO GUADAGNOLI 20	3
Ospedale San Donato	Arezzo	VIA PIETRO NENNI 20	2
Ospedale Valdarno S. Maria alla Gruccia	Montevarchi	PIAZZA DEL VOLONTARIATO 1	2
Alta Integrazione Socio Sanitaria - Distretto Zona Casentino	Bibbiena	VIA COLOMBAIA 1	1
Alta Integrazione Socio Sanitaria-Distretto Zona Valtiberina	Sansepolcro	VIA SANTI DI TITO 24	1
Ospedale Valtiberina	Sansepolcro	VIALE GALILEO GALILEI 101	1

### 3.2 Operatori

#### Responsabile Progetto

COGNOME: PRATI NOME: RAFFAELLA

DATA DI NASCITA: 08/02/1966 CF: PRTRFL66B48G535Y

EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0575254817

#### CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: NO

## Operatori Progetto

COGNOME: OMELLI NOME: LUISA  
DATA DI NASCITA: 26/03/1974 CF: MLLLSU74C66C745D  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0575254811  
SEDE: Alta Integrazione Socio Sanitaria - Distretto Zona Aretina  
CORSO FORMAZIONE:  
Tipologia corso: Corso Base  
Data corso: 02/02/2017

COGNOME: LUCATELLO NOME: SONIA  
DATA DI NASCITA: 18/08/1955 CF: LCTSNO55M58H008D  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0575568310  
SEDE: Alta Integrazione Socio Sanitaria - Distretto Zona Casentino  
CORSO FORMAZIONE:  
Tipologia corso: Corso Base  
Data corso: 02/02/2017

COGNOME: ZANCHI NOME: GIOVANNA  
DATA DI NASCITA: 13/12/1971 CF: ZNCGNN71T53A390L  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0575757722  
SEDE: Alta Integrazione Socio Sanitaria-Distretto Zona Valtiberina  
CORSO FORMAZIONE:  
Tipologia corso: Corso Base  
Data corso: 02/02/2017



COGNOME: <u>BIANCHI</u>	NOME: <u>ANTONELLA</u>
DATA DI NASCITA: <u>28/10/1958</u>	CF: <u>BNCNNL58R68D077O</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>0575255646</u>
SEDE: <u>Ospedale San Donato</u>	
CORSO FORMAZIONE:	
Tipologia corso:	Corso Aggiornamento
Data corso:	29/05/2014

COGNOME: <u>SANI</u>	NOME: <u>ROBERTA</u>
DATA DI NASCITA: <u>04/12/1967</u>	CF: <u>SNARRT67T44D583U</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>3398293820</u>
SEDE: <u>Ospedale Valdarno S. Maria alla Gruccia</u>	
CORSO FORMAZIONE:	
Tipologia corso:	Corso Base
Data corso:	02/02/2017

COGNOME: <u>IMPAVIDI</u>	NOME: <u>MAURIZIO</u>
DATA DI NASCITA: <u>17/03/1953</u>	CF: <u>MPVMRZ53C17I155X</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>0575757710</u>
SEDE: <u>Ospedale Valtiberina</u>	
CORSO FORMAZIONE:	
Tipologia corso:	Corso Base
Data corso:	23/10/2013

### 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 (attività informatica)

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 (Attività cartacea)

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 dall'Azienda USL Toscana Sud Est (incontri sul territorio).

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 (Altro)

- Richiesta di pubblicazione di comunicati stampa a quotidiani con cronaca locale e TV locali, organizzando anche interviste con possibile partecipazione dei volontari in servizio. (Altro)

### 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 ATTIVITÀ 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 èquipe, 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:

nessuno

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

Tipologie	PRESENTI
Descrizione Risorse tecniche e	In ciascuna sede sono presenti adeguati locali dotati di scrivanie ciascuna con un computer e relativa stampante, collegamento ad internet e posta elettronica, sedie, armadi da ufficio, telefono collegato al centralino della ASL e fax, fotocopiatrici collocate nei corridoi adiacenti. Aule didattiche per formazione ed incontri con psicologo. Biblioteca aziendale. Videoproiettori. Lavagne a fogli mobili. Auto aziendale per effettuare eventuali spostamenti nelle altre sedi previste dal progetto.

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

Importo: 0

3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

NESSUNA

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-D "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 l. 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:

OSPEDALE SAN DONATO

### 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

### 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:

Ospedale San Donato di Arezzo; ospedale Valdarno, Distretto Bibbiena, Alta Integrazione Socio Sanitaria Distretti Zone Arezzo e Valtiberina

### 6.2 Modalità di attuazione:

In proprio presso l'Ente con formatori dell'Ente

### 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:

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

Corso BLSD (Basic Life Support Defibrillation) e tecniche di base di Primo Soccorso - 6 ore.

Salute, lavoro e diritti della persona: ciò che si deve sapere sulle patologie croniche ed invalidanti (Rilascio esenzioni ticket, riconoscimento invalidità civile, trasporti sanitari ecc...) - 3 ore.

I diritti del cittadino per la fruizione dei servizi presso i servizi territoriali (CUP, Ser.d, Consultorio, DSM, Vaccinazioni, Infermieristica Ter.le, Farmaceutica Terr.le, Anagrafe Assistiti). - 3ore

I diritti del cittadino per la fruizione dei servizi presso i Presidi Ospedalieri (Pronto Soccorso, reparti degenza, reparti Day Hospital, Poliambulatori specialistici) - 3 ore

L'organizzazione del distretto e dei presidi ospedalieri. Visita nelle Zone e e P.O. - 4 ore

Il Servizio Sociale nei Distretti - 5 ore.

La conoscenza dei gruppi di lavoro 2 ore

La conoscenza dei percorsi nelle sedi ospedaliere e territoriali 2 ore

L'utilizzo delle procedure informatiche 3 ore

## 7. Altri elementi della formazione

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

(Coordinatore) LIVI STEFANIA (07/02/1972)

Formazione: SI

Tipologia corso: Corso Aggiornamento

Data corso: 14/03/2017

7.2 Ulteriore formazione

## 8 ENTI COPROGETTANTI

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