

ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda USL Toscana Sud Est

CODICE REGIONALE: RT1C00622

1. Dati Identificativi Progetto

| | |
|---|---|
| 1.1 Titolo: | Accolti e informati. Il Servizio Civile in Pronto Soccorso nell'Azienda USL Toscana Sud Est |
| 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: | BASTREGHI VANESSA (29/03/1978) |
| 1.4 Num. Volontari: | 30 |
| 1.5 Ore Settimanali: | 30 |
| 1.6 Giorni servizio sett.: | 6 |
| 1.7 Formazione generale (ore): | 42 |
| 1.8 Formazione specifica (ore): | 42 |
| 1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva: | SI |
| 1.10 Impegno a far partecipare i giovani a due manifestazioni: | SI |

2. Caratteristiche Progetto

2.1 Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:

Il progetto si attua presso il Pronto Soccorso degli Stabilimenti Ospedalieri della Azienda USL Toscana Sud Est. L'Azienda USL Toscana Sud Est è stata costituita il 1° gennaio 2016, in seguito al processo di riorganizzazione del Servizio Sanitario Toscano, attuato con la legge regionale n. 84/2015.

Il territorio occupa circa 11.560 Km², quindi oltre il 50% dell'intero territorio regionale, in cui vivono circa 838.000 abitanti, con un indice di vecchiaia superiore alla media regionale (fonte ISTAT al 01/01/2016)

L'Azienda, per le attività territoriali è articolata in otto zone/distretto e dispone per l'assistenza ospedaliera di n. 13 stabilimenti ospedalieri.

L'Azienda USL Toscana Sud Est, secondo quanto è stabilito dalla normativa regionale di riferimento, è dotata di un Dipartimento di Emergenza-Urgenza (DEU), in cui si inserisce il Pronto Soccorso, funzione di primaria importanza nell'ambito dell'offerta di salute, indicando nel potenziale diagnostico e nella presenza contemporanea e sinergica di elevate professionalità e moderne tecnologie, i punti di forza di un servizio difficilmente sostituibile "in risposta ad un bisogno soggettivamente percepito come urgente".

Il Pronto Soccorso è uno dei servizi maggiormente utilizzati dai cittadini che vi ripongono evidentemente una fiducia crescente per la soluzione dei propri problemi di salute. Il numero di accessi nei vari Pronto Soccorso è in crescita costante

Il Pronto Soccorso svolge, dunque, una delicata funzione di assicurazione e presa in carico immediata del problema di salute, essendo il contatto che il cittadino cerca quando ha bisogno o crede di aver bisogno di una prestazione sanitaria altamente qualificata che risponda alle proprie esigenze di cura.

È attraverso questo contatto tra Azienda e pazienti che si può instaurare un rapporto di fiducia nei confronti dell'intero servizio sanitario.

Il Pronto Soccorso, quindi è un raccordo strategico per l'intera struttura ospedaliera, oltre ad essere la porta d'accesso all'ospedale svolge un ruolo importante per il flusso del paziente nell'intero processo terapeutico ed assistenziale.

I Volontari del Servizio Civile, integrandosi con gli operatori di accoglienza, laddove siano presenti, o svolgendo essi stessi accoglienza, contribuiranno a migliorare la permanenza nelle attese delle sale Pronto Soccorso.

I destinatari del progetto saranno quindi i pazienti che afferiscono ai Pronto Soccorso dei tredici Stabilimenti ospedalieri descritti in premessa. I beneficiari saranno le famiglie in qualità di accompagnatori, il personale sanitario ed il personale che già opera nell'accoglienza del Pronto Soccorso.

2.2 Obiettivi del progetto:

Uno degli aspetti più significativi è rappresentato dalla necessità di potenziare in Pronto Soccorso i servizi di accoglienza e informazione ai familiari, definendo l'accoglienza come quel processo relazionale che si realizza all'arrivo del paziente, affiancata ed integrata dalla funzione di valutazione della complessità assistenziale e che rappresenta il primo momento della presa in carico, nei confronti della quale le aspettative sociali e istituzionali sono elevate. Si identificano così le azioni di miglioramento organizzativo delle tematiche relazionali ad ampio raggio (pazienti, familiari, cittadini e interne al team) come obiettivi che risultano fondamentali per ogni Azienda.

Questa attenzione verso la percezione complessiva dei bisogni dei cittadini toscani che giungono ai Pronto Soccorso dei Presidi Ospedalieri è una spinta alla riflessione organizzativa particolarmente sentita a livello regionale, in quanto si identifica nella cura degli aspetti relazionali e psicologici del momento dell'urgenza. Si tratta pertanto di affiancare alla organizzazione ormai consolidata un modello di accoglienza complesso che tenga conto di tutti i bisogni dei cittadini. Con la delibera GRT 806/2017 viene superato il modello di triage basato sulla gestione dei tempi di attesa; i pazienti sono orientati verso percorsi interni al PS e differenziati in base alla complessità clinica ed assistenziale. Infatti, la presenza di un'ampia fetta di popolazione "fragile" (anziani, disabili, bambini, etc.) condizionava spesso le priorità di accesso, interferendo con le motivazioni puramente cliniche.

All'interno della riorganizzazione del PS e dei nuovi percorsi attivati in favore dell'utenza con codice 4 (urgenza minore) e 5 (non urgenza), il Servizio Civile Regionale si pone l'obiettivo di supportare l'accoglienza e l'accompagnamento dei pazienti e dei loro parenti durante il percorso assistenziale.

Lo scopo è quello di offrire un servizio di prima accoglienza, informativa e di orientamento all'utente, prevalentemente fragile, che accede alle strutture di Pronto Soccorso. Gli operatori dei punti di accoglienza esistenti nei Pronto Soccorso saranno affiancati da giovani del Servizio Civile che, attraverso la condivisione di comportamenti, procedure, strumenti operativi, potranno offrire una chiara lettura del servizio ed il loro corretto utilizzo. Lo scambio delle relazioni tra operatori e giovani del Servizio Civile favorirà una sinergia comunicativa tesa ad ottimizzare il servizio.

I giovani potranno contribuire al miglioramento della qualità della vita degli utenti che accedono ai Pronto Soccorso e delle loro famiglie attraverso una chiara informazione e la somministrazione e raccolta di questionari di gradimento.

Un'attenzione particolare deve essere rivolta nei confronti dell'utenza straniera che accede ai Pronto Soccorso dei Presidi Ospedalieri del territorio regionale.

Il Pronto Soccorso è, per definizione, la "porta d'accesso" al sistema sanitario pubblico, il luogo fisico dove è possibile "intercettare" ed accogliere un target di utenza che spesso non accede ai servizi sanitari per difficoltà linguistiche, religiose ed altre motivazioni e perché non ne conosce il funzionamento.

Il Servizio Civile può fungere da facilitatore nel promuovere la conoscenza dei diritti e doveri in ambito di assistenza sanitaria, nell'assicurare un sostegno nello svolgimento degli adempimenti amministrativi favorendo anche la regolarizzazione di una "posizione" amministrativa a partire dalla fase di accesso alle prestazioni d'emergenza/urgenza per terminare alla fase della dimissione (anche da reparti ospedalieri). L'attenzione e l'ascolto attivo dell'utente, da parte del Volontario del Servizio Civile, uniti all'osservazione costante dei fenomeni socio demografici della comunità rappresentano, all'interno del sistema comunicativo aziendale, elementi strategici per costruire la mappatura dei bisogni della popolazione di cui l'istituzione si prende cura e la conseguente risposta. Questo va a vantaggio anche delle sempre più numerose aggressioni al personale sanitario che sono in costante incremento e rappresentano un problema oggettivo.

Le aggressioni, verbali e fisiche, durante l'attività lavorativa, e in particolare nei Pronto Soccorso sono altamente traumatizzanti non solo a livello fisico e, a volte, possono esitare in veri disturbi post-traumatici da stress e nel migliore dei casi alla propensione marcata a cambiare sede di lavoro e tipo di lavoro.

Il percorso finalizzato a migliorare la comunicazione e l'informazione fra operatori e cittadini, si pone, i seguenti obiettivi:

1. Accoglienza

ricevere il cittadino in ascolto attivo, in apertura e disponibilità per rilevare i suoi reali bisogni;
garantire una corretta e mirata informazione e orientamento al cittadino che accede ai servizi di

Pronto Soccorso per limitare i disagi causati dal nuovo ambiente ed accedere alle prestazioni nella migliore maniera.

dare informazione sui servizi offerti dall'Azienda e sulla loro modalità di accesso, promuovendo la consultazione di opuscoli e del front office virtuale (sito Web) dal quale scaricare moduli e ricevere informazioni aggiornate;

raccogliere le richieste che non possono essere soddisfatte nell'immediato per poi dare una risposta in differita o inoltrarle al servizio preposto;

accogliere le segnalazioni espresse dai cittadini al fine di migliorare l'accesso ai servizi;
offrire supporto interlocutorio tra accompagnatore in attesa, paziente e personale sanitario;
migliorare gli aspetti relazionali e di umanizzazione del servizio di accoglienza;

potenziare il comfort nelle sale d'attesa;

fornire informazione di primo livello e di base in particolare per l'esplicitazione dei codici di triage;

fornire accoglienza e animazione nei confronti dei bambini in attesa al Pronto Soccorso.

sostenere gli operatori sia al momento dell'accesso dell'utenza che durante il percorso sanitario in modo che l'attesa si riduca al minimo, dare la sensazione che a tutti venga posta massima attenzione;

supervisionare il clima che si crea nelle sale di attesa favorendo la comunicazione dei bisogni degli utenti;

2. Supporto amministrativo

indirizzare il cittadino ai competenti servizi/uffici per espletare le varie pratiche;

supportare il personale nelle varie attività amministrative e di supporto al back office;

assicurare l'espletamento delle pratiche inerenti al recupero crediti per prestazioni erogate;

prevedere la presa in carico amministrativa dell'utente straniero, facilitando la comprensione degli aspetti connessi alla verifica delle condizioni di assistibilità da parte del SSR e conseguentemente l'accesso alle cure.

3. Continuità dei percorsi assistenziali

identificare in modo rapido le esigenze dell'utente indirizzandolo nel luogo appropriato;

svolgere attività di raccordo tra i pazienti e i familiari in attesa svolgendo attività di informazione e orientamento proattivo nei loro confronti e a supporto del personale sanitario;

rappresentare un ponte comunicativo tra chi è in attesa e chi si occupa dell'assistenza, tra paziente e familiari, tra Pronto Soccorso e Reparti di degenza

Costituire il sensore della corretta circolazione delle informazioni tra le strutture ospedaliere (pronto Soccorso, aree delle degenze, ambulatori, diagnostiche etc.), anche per la gestione logistica del percorso diagnostico terapeutico;

essere di supporto, su indicazione dei medici e degli infermieri, utilizzando gli strumenti informatici messi a disposizione dell'Azienda, all'orientamento dei pazienti e dei loro familiari nel presidio ospedaliero

4. Accompagnamento

accompagnare, se necessario o su richiesta, l'utente e gli accompagnatori in difficoltà al luogo in cui deve svolgere la prestazione;

assicurare una presenza accanto alle persone che aspettano le cure e fornire notizie non sanitarie durante l'attesa;

5. Informazione e educazione alla salute

aiutare il cittadino nell'utilizzo di strumenti, di sistemi elettronici e multimediali per l'ottenimento delle prestazioni nell'ottica della semplificazione delle procedure (es. pagamento ticket, utilizzo Totem, Carta Nazionale dei Servizi,...);

incentivare il cittadino alla consultazione del Fascicolo Sanitario Elettronico e alla stampa dei referti attraverso i totem installati all'interno dei presidi ospedalieri;
promuovere la conoscenza dei diritti e doveri in ambito di assistenza sanitaria
Partecipare alle rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti sui servizi erogati, anche al fine di verificare l'impatto della presenza dei giovani del servizio civile nell'ambito del pronto soccorso.
partecipazione alle campagne per la prevenzione e cura della salute o in occasione di particolari iniziative dell'Azienda rivolte alla cittadinanza.

Come indicatori per il monitoraggio degli obiettivi, si indicano:

| obiettivo | Rif. | Indicatore |
|---|---|----------------------------------|
| Numero di reclami all'URP | Valore2018 | Diminuzione |
| Numero dei ringraziamenti (non considerando i reclami tecnico-professionali e organizzativi) | Valore 2018 | Aumento |
| Soddisfazione degli utenti Pagamento ticket | Rilevazione PREMS del 2018 Ticket pagati/ticket emessi | Valori della rilevazione >80% |

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):

604

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

N. 101 Dirigenti Medici - Presa in carico e cura del paziente

N. 13 Infermieri coordinatori (Operation Manager) - Coordinamento risorse umane, approvvigionamenti farmaceutici ed economici. Coordinamento delle attività del PS.
Supervisione dell'appropriatezza dei percorsi assistenziali

N. 364 Infermieri - Coordinamento tra accoglienza e varie attività del Pronto Soccorso

N. 123 Operatori Socio Sanitari - Supporto alla attività infermieristica, alberghiera e confort Trasferimento e trasporto pazienti

N. 3 Personale Amministrativo - Supervisione e monitoraggio delle attività svolte dai volontari

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

All'interno del progetto il volontario fornirà:

- ascolto dei bisogni dei cittadini ottimizzando la comunicazione e dedicando ad esso tutto il tempo necessario;
- attività informativa, attraverso le varie modalità disponibili (punto informativo, interazione diretta, telefonica, consegna di opuscoli informativi sui servizi offerti dai vari percorsi assistenziali);
- attività di accoglienza e front-office;
- accompagnamento dei pazienti all'interno degli ospedali per effettuare indagini o prestazioni mediche specifiche e per facilitare l'accesso ai Pronto Soccorso attivati per singole specialità (pediatrico, ginecologico, otorino, oculistico ecc....), ove esistenti, anche con l'ausilio di carrozzine, laddove ce ne sia la necessità.
- supporto per il pagamento della quota ticket presso i punti automatici di riscossione;
- informazioni esaurienti, e concordate con i sanitari, ai familiari in attesa;
- spiegazione del cambiamento delle codifiche per la priorità dell'accesso al Pronto Soccorso

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

1. Flessibilità oraria nella giornata e nei giorni della settimana in virtù di particolari esigenze di servizio;
2. Indossare il cartellino ed indumenti identificativi durante l'orario di servizio;
3. Rispetto dei turni e dell'orario di servizio;
4. Disponibilità all'impegno nei giorni festivi;
5. Partecipazione formazione aggiuntiva programmata della Regione Toscana;
6. Partecipazione agli incontri di monitoraggio;
7. Ottemperare alla vigente legislazione sul trattamento dati;
8. Ottemperare alle disposizioni e regolamenti interni all'Azienda USL Toscana Sud Est.;
9. Utilizzo dei giorni di permesso nel rispetto della programmazione delle attività;

10. Partecipazione ad eventuali percorsi formativi brevi aggiuntivi previsti all'interno della Azienda dove si svolge il progetto, per rafforzare le proprie competenze e capacità legate al miglioramento delle azioni progettuali;
11. Partecipazione a manifestazioni sul Servizio Civile promosse dalla Regione Toscana
12. Comunicazione immediata delle assenze non programmabili (malattia ed eventi imprevisti) al Servizio di appartenenza e all'Ufficio Servizio civile di riferimento
13. Non utilizzare il cellulare in presenza dell'utenza

3. Caratteristiche Organizzative

3.1 Sedi

| DENOMINAZIONE | COMUNE | INDIRIZZO | N. VOL. |
|--|---------------|---------------------------|---------|
| Pronto Soccorso Ospedale S. Donato Arezzo | Arezzo | VIA PIETRO NENNI 20/22 | 4 |
| Accoglienza Med. Urgenza e OBI Osp. Misericordia | Grosseto | VIA SENESE 161 | 4 |
| PRESIDIO OSPEDALIERO CAMPOSTAGGIA | Poggibonsi | LOCALITA' CAMPOSTAGGIA | 2 |
| PRESIDIO OSPEDALIERO NOTTOLA | Montepulciano | VIA NOTTOLA | 2 |
| Ospedale Valtiberina | Sansepolcro | VIALE GALILEO GALILEI 101 | 2 |

| | | | |
|---|-----------------------|----------------------------|---|
| PRESIDIO OSPEDALIERO ABBADIA SAN SALVATORE | Abbadia San Salvatore | VIA TRENTO | 2 |
| Ospedale Bibbiena | Bibbiena | VIALE FILIPPO TURATI 40 | 2 |
| Ospedale Valdichiana | Cortona | CENTRO ABITATO FRATTA 1 | 2 |
| Ospedale Valdarno - Pronto Soccorso | Montevarchi | PIAZZA DEL VOLONTARIATO 1 | 2 |
| OSPEDALE S. ANDREA | Massa Marittima | Viale Risorgimento, 73 | 2 |
| OSPEDALE F. PETRUCCIOLI | Pitigliano | Via Nicola Ciacci, 50 | 2 |
| Ospedale Castel del Piano | Castel del Piano | VIA DANTE ALIGHIERI, 11/A | 2 |
| Pronto Soccorso Osp. S. Giovanni di Dio | Orbetello | LUNGO LAGO DEI PESCATORI 1 | 2 |

3.2 Operatori

Responsabile Progetto

COGNOME: POLVANI NOME: STEFANIA

DATA DI NASCITA: 28/06/1966 CF: PLVSFN66H68I726R

EMAIL: _____ TELEFONO: 3339771046

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

Operatori Progetto

COGNOME: PAPI NOME: ALBERTO
DATA DI NASCITA: 16/01/1968 CF: PPALRT68A16E202H
EMAIL: _____ TELEFONO: 0564485159
SEDE: Accoglienza Med. Urgenza e OBI Osp. Misericordia
CORSO FORMAZIONE:
Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: RAMACCIANI ISEMANN NOME: CHRISTIAN
DATA DI NASCITA: 04/04/1982 CF: RMCCRS82D04F499E
EMAIL: _____ TELEFONO: 0564618283
SEDE: OSPEDALE F. PETRUCCIOLI
CORSO FORMAZIONE:
Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: COSTAGLI NOME: MARIA-SILVIA
DATA DI NASCITA: 27/11/1960 CF: CSTMSL60S67F032G
EMAIL: _____ TELEFONO: 0566909301
SEDE: OSPEDALE S. ANDREA
CORSO FORMAZIONE:
Impegno a frequentare entro l' anno: SI

| | |
|------------------------------------|-----------------------------|
| COGNOME: <u>TONVERONACHI</u> | NOME: <u>ROSSELLA</u> |
| DATA DI NASCITA: <u>12/05/1965</u> | CF: <u>TNVRSL65E52G879N</u> |
| EMAIL: _____ | TELEFONO: <u>0575568002</u> |
| SEDE: <u>Ospedale Bibbiena</u> | |
| CORSO FORMAZIONE: | |
| Tipologia corso: | Corso Base |
| Data corso: | 24/01/2011 |

| | |
|--|-----------------------------|
| COGNOME: <u>BIANCHI</u> | NOME: <u>MARIA</u> |
| DATA DI NASCITA: <u>21/03/1961</u> | CF: <u>BNCMRA61C61E875E</u> |
| EMAIL: _____ | TELEFONO: <u>0564485003</u> |
| SEDE: <u>Ospedale Castel del Piano</u> | |
| CORSO FORMAZIONE: | |
| Impegno a frequentare entro l' anno: | SI |

| | |
|--|-----------------------------|
| COGNOME: <u>CULLURA'</u> | NOME: <u>CLAUDIO</u> |
| DATA DI NASCITA: <u>12/07/1964</u> | CF: <u>CLLCLD64L12B202R</u> |
| EMAIL: _____ | TELEFONO: <u>0575256557</u> |
| SEDE: <u>Ospedale Valdarno - Pronto Soccorso</u> | |
| CORSO FORMAZIONE: | |
| Impegno a frequentare entro l' anno: | SI |

| | |
|------------------------------------|-----------------------------|
| COGNOME: <u>BOLDI</u> | NOME: <u>FRANCESCA</u> |
| DATA DI NASCITA: <u>15/04/1978</u> | CF: <u>BLDFNC78D55F656F</u> |
| EMAIL: _____ | TELEFONO: <u>3398110354</u> |
| SEDE: <u>Ospedale Valdichiana</u> | |
| CORSO FORMAZIONE: | |
| Tipologia corso: | Corso Base |
| Data corso: | 24/01/2011 |

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| COGNOME: <u>PECORARI</u> | NOME: <u>RICCARDO</u> |
| DATA DI NASCITA: <u>05/10/1960</u> | CF: <u>PCRRCR60R05I155K</u> |
| EMAIL: _____ | TELEFONO: <u>0575757804</u> |
| SEDE: <u>Ospedale Valtiberina</u> | |
| CORSO FORMAZIONE: | |
| Impegno a frequentare entro l' anno: | SI |

| | |
|---|-----------------------------|
| COGNOME: <u>DINI</u> | NOME: <u>CINZIA</u> |
| DATA DI NASCITA: <u>13/08/1973</u> | CF: <u>DNICNZ73M53A040M</u> |
| EMAIL: _____ | TELEFONO: <u>3382630523</u> |
| SEDE: <u>PRESIDIO OSPEDALIERO ABBADIA SAN SALVATORE</u> | |
| CORSO FORMAZIONE: | |
| Impegno a frequentare entro l' anno: | SI |

| | |
|---|-----------------------------|
| COGNOME: <u>BROGINI</u> | NOME: <u>STEFANIA</u> |
| DATA DI NASCITA: <u>24/11/1970</u> | CF: <u>BRGSFN70S64C847G</u> |
| EMAIL: _____ | TELEFONO: <u>3296221119</u> |
| SEDE: <u>PRESIDIO OSPEDALIERO CAMPOSTAGGIA</u> | |
| CORSO FORMAZIONE: Impegno a frequentare entro l' anno: <u>SI</u> | |

| | |
|---|-----------------------------|
| COGNOME: <u>TELLINI</u> | NOME: <u>SABRINA</u> |
| DATA DI NASCITA: <u>06/09/1968</u> | CF: <u>TLLSRN68P46A851H</u> |
| EMAIL: _____ | TELEFONO: <u>3334317432</u> |
| SEDE: <u>PRESIDIO OSPEDALIERO NOTTOLA</u> | |
| CORSO FORMAZIONE: Impegno a frequentare entro l' anno: <u>SI</u> | |

| | |
|---|-----------------------------|
| COGNOME: <u>DIONISI</u> | NOME: <u>SUSANNA</u> |
| DATA DI NASCITA: <u>07/12/1964</u> | CF: <u>DNSSNN64T47G088P</u> |
| EMAIL: _____ | TELEFONO: <u>0564869055</u> |
| SEDE: <u>Pronto Soccorso Osp. S. Giovanni di Dio</u> | |
| CORSO FORMAZIONE: Impegno a frequentare entro l' anno: <u>SI</u> | |

| | |
|--|-----------------------------|
| COGNOME: <u>PIETRELLI</u> | NOME: <u>SUSANNA</u> |
| DATA DI NASCITA: <u>29/11/1968</u> | CF: <u>PTRSNN68S69D649E</u> |
| EMAIL: _____ | TELEFONO: <u>3284827714</u> |
| SEDE: <u>Pronto Soccorso Ospedale S. Donato Arezzo</u> | |
| CORSO FORMAZIONE: | |
| Tipologia corso: | Corso Base |
| Data corso: | 24/01/2011 |

3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

Pubblicazione del progetto e del bando di selezione sul sito Internet dell'Azienda USL Toscana Sud Est, nel quale è presente una pagina dedicata al Servizio Civile.
Pubblicazione di brevi comunicati, contenenti il link alla succitata pagina del sito, sulla Intranet aziendale e sulla pagina Facebook della USL.
Invio di mail a tutte le principali istituzioni (Centri impiego, associazioni sindacali ecc.)

Attività cartacea: SI

Predisposizione di una locandina in carta rigida, contenente il dettaglio della ripartizione dei posti disponibili, i recapiti presso i quali reperire informazioni al riguardo e un QR code da fotografare con lo smartphone che rimanda direttamente alla pagina del sito sul Servizio Civile. La locandina (formato A3) viene affissa in gran parte delle bacheche presenti nei principali centri abitati (Università, Enti territoriali, Associazioni, Centri Impiego ecc.)

Spot radiotelevisivi: NO

Incontri sul territorio: SI

Promozione del progetto presso gli sportelli Informa giovani dei capoluoghi di provincia.
Eventuale sensibilizzazione presso le classi quinte degli istituti di istruzione superiore sul valore del Servizio Civile e l'importanza specifica del progetto.

Altra attività: SI

Richiesta pubblicazione di comunicati stampa alle testate con cronaca locale e alle TV locali, nonché ai principali siti Internet di informazione locale.
Attività di "passaparola" con dipendenti dell'Azienda, soprattutto se coinvolti nei settori di intervento dei volontari.

3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

Descrizione Piano:

Verifica del progetto secondo le fasi di realizzazione attraverso incontri programmati dall'operatore di progetto con i volontari e con altre figure eventualmente coinvolte.

Il monitoraggio si pone come obiettivo quello di condurre una valutazione sotto i seguenti aspetti:

- grado di soddisfazione dei volontari;
- raggiungimento degli obiettivi dichiarati.

In tal modo sarà possibile, nel corso dello svolgimento del progetto, porre in atto interventi correttivi volti in primo luogo al buon funzionamento del sistema di servizio civile nazionale 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.

Strumenti:

- riunioni di equipe;
- colloqui con i volontari per richiedere le loro impressioni e valutare il livello motivazionale;
- verifiche "in loco" per valutare il livello di adesione a quanto previsto dal progetto ed eventuali discrepanze.
- questionari da somministrare ai volontari (almeno due 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 | Per ciascuna sede individuata verranno allestite apposite postazioni di lavoro per i volontari, dalle quali gli stessi avranno comodo accesso a: PC, scanner, fotocopiatrici, telefoni. Armadietti ove riporre i propri effetti personali. Aule specifiche ove effettuare riunioni e incontri di monitoraggio |

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

Importo: 3000

3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

3000 Euro rimborso spese viaggi per partecipazione a iniziative o 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 un corso teorico-pratico con 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 curriculum vitae (competenze certificate e riconosciute dall'ente proponente il progetto accreditato per la formazione nell'ambito delle competenze da certificare ai sensi l. 120/2001) e un corso su Sicurezza, Igiene e Salute nell'ambiente di lavoro, ai sensi del D. Lgs. 81/2008, composto di quattro moduli, con rilascio di attestato.

Al termine dei 12 mesi di Servizio Civile l'Azienda rilascerà inoltre 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.

4.3 Competenze

| Tipo | Figura RRFP | Settore RRFP |
|---|------------------------------|--------------|
| UC 1638 - Accoglienza | ADDETTO ALL'ORGANIZZAZIONE E | Trasversale |
| UC 1639 - gestione dei flussi informativi | ADDETTO ALL'ORGANIZZAZIONE E | Trasversale |

4.4 Altre Competenze ADA (fare riferimento al Repertorio Regionale Formazione Professionale)

| Tipo | Figura RRFP | Settore RRFP |
|------|-------------|--------------|
| | | |

5. Formazione Generale dei Giovani

5.1 Sede di realizzazione:

Centro Direzionale Piazza Rosselli 26, Siena
Ospedale San Donato Arezzo
Centro Direzionale Villa Pizzetti Viale Cimabue 109, Grosseto

5.2 Modalità di attuazione:

La formazione generale sarà effettuata da personale dipendente, o comunque collaboratori a vario titolo, dell'Azienda USL 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
Dinamiche non formali (es. role playing)

5.4 Contenuti della formazione:

La formazione viene realizzata in moduli:
L'identità del gruppo in formazione (3 ore)
Il lavoro per progetti (3 ore)
Dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile; nascita del Servizio Civile Nazionale (3 ore)
La difesa civile non armata e non violenta (2 ore)
Diritti e doveri del volontario; figure istituzionali del Servizio Civile (3 ore)
Elementi di educazione civica; la Costituzione e le istituzioni (2 ore)
La comunicazione quale elemento fondamentale nei rapporti tra le istituzioni e il cittadino (2 ore)
Principi di legislazione sanitaria; organizzazione del Servizio Sanitario Regionale (3 ore)
Corso BLS (5 ore)
Corso sicurezza, igiene e salute nel lavoro (D. Lgs 81/2008) Informativa sui rischi specifici connessi all'impiego dei volontari in Servizio Civile nell'ambito delle attività previste dal progetto (16 ore)

6. Formazione Specifica dei Giovani

6.1 Sede di realizzazione:

Presso le sedi di realizzazione del progetto

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 (es, role playing)

Simulazioni sulle tematiche della comunicazione interpersonale

Esercitazioni pratiche

6.4 Contenuti della formazione:

La formazione sarà articolata nei seguenti moduli:

Presentazione e organizzazione dell'Ente (3 ore)

Gestione delle relazioni e dei conflitti (6 ore)

Privacy e trattamento dati (6 ore)

Organizzazione dei servizi e dei percorsi ospedalieri (6 ore)

Il Pronto Soccorso: aspetti organizzativi e figure professionali (4 ore)

Corso PASS (3 ore)

Accoglienza, informazione e comunicazione efficace (3 ore)

Delibera GRT 806/2017, con particolare riferimento alla riforma organizzativa dei Pronto Soccorso della Regione Toscana (3 ore)

Attività pratica in affiancamento (8 ore)

7. Altri elementi della formazione

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

(Responsabile) ROBERTO TESTI (17/05/1967)

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 |
|---------------|-----------|---------------------------------|-------------------------|
| | | | |