

ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda USL Toscana Sud Est

CODICE REGIONALE: RT1C00622

1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	ACCOGLIERE ED ASCOLTARE. Favorire il percorso del cittadino nei servizi territoriali del Valdarno
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:	9
1.5 Ore Settimanali:	25
1.6 Giorni servizio sett.:	5
1.7 Formazione generale Obbligatoria ore:	43
1.7.1 Formazione generale Facoltativa ore:	13
1.8 Formazione specifica Obbligatoria ore:	45
1.8.1 Formazione specifica Facoltativa ore:	8
1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva regionale:	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:

La Zona Distretto Valdarno si estende su una superficie di 568,09.Km.q. ed è costituita da 8 Comuni, con una popolazione complessiva di circa 95.000 abitanti; si caratterizza quindi sia per la vastità del territorio che per la complessità dei servizi presenti.

La Zona Distretto di una Azienda Sanitaria è la sede ove si rilevano il fabbisogno e la domanda di salute della popolazione e rappresenta il contesto organizzativo in cui si sviluppa la gestione operativa delle attività sanitarie e socio sanitarie, attraverso le Unità Funzionali che assicurano l'erogazione dei servizi territoriali.

Per l'erogazione di tali servizi, nella Zona Distretto Valdarno, sono presenti apposite strutture denominate Case della Salute nei seguenti comuni: San Giovanni Valdarno, Terranuova Bracciolini, Bucine, Castelfranco di Sopra e Monteverchi (Centro Socio sanitario).

Il progetto "Accogliere ed Ascoltare" si propone di favorire l'accoglienza e l'orientamento dei cittadini nelle strutture territoriali, con particolare riferimento ai Punti Prelievi, ove annualmente si verificano quasi 100.000 accessi, ed alle attività ambulatoriali.

Nelle Strutture Territoriali sono presenti attività relative alla:

- Medicina Generale
- Infermieristica di Famiglia e di Comunità
- Salute Mentale Adulti /Salute Mentale Infanzia Adolescenza
- Dipendenze
- Medicina Sportiva
- Medicina Specialistica: Oculista, Geriatra, Psicologo, Neurologo, Odontoiatra ecc.
- Servizio sociale per attività inerenti l'area della non autosufficienza e della disabilità'.

L'elevata complessità organizzativa delle Case della Salute, sia sotto il profilo del volume di prestazioni socio sanitarie erogate, sia sotto il profilo dell'ampia tipologia di percorsi socio sanitari integrati, rende necessaria la previsione di un adeguato spazio di accoglienza in cui ricevere corrette informazioni.

2.2 Obiettivi del progetto:

OBIETTIVI GENERALI

- favorire l'accoglienza e l'ascolto delle persone entro gli edifici/spazi dedicati alla cura ed al trattamento della malattia
- favorire un'azione di accoglienza personalizzata ed individualizzata
- garantire un adeguato orientamento circa i percorsi assistenziali previsti
- favorire la sinergia e l'integrazione tra servizi, il personale che vi opera ed i giovani volontari

OBIETTIVI SPECIFICI

1. Migliorare l'accoglienza del cittadino nelle le strutture territoriali
2. Favorire l'orientamento dell'utenza riguardo ai percorsi assistenziali per le problematiche dichiarate
3. Offrire ai cittadini una migliore informazione attraverso l'individuazione di punti di informazione nell'ambito del distretto e la eventuale elaborazione di depliant informativi
4. Garantire il collegamento e la continuità tra i servizi e le diverse strutture territoriali della Zona-Distretto
5. Svolgere attività orientate al segretariato

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):

23

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

1 Operation Manager (profilo professionale Infermiere), che sovrintende a tutte le attività del Distretto
18 Infermieri, di cui 4 con funzione di Coordinatori, uno per ciascuna sede di progetto
4 unità di Personale Amministrativo, una per ogni sede di progetto

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

- Accoglienza: il volontario è coinvolto nell'accoglienza e nell'ascolto del cittadino in particolare modo presso i front-office delle Case della Salute e dei Punti Prelievi;
- Orientamento: il volontario risponde alle situazioni di bisogno del cittadino, facilitando i percorsi assistenziali all'interno delle strutture territoriali, provvedendo ad accompagnare fisicamente le persone negli ambulatori o uffici in cui devono recarsi .
- Informazione: il volontario illustra al cittadino i vari servizi territoriali, sia ambulatoriali che domiciliari che residenziali, consegnando le brochure informative relative alle Strutture Territoriali della Zona Distretto Valdarno.
- Collegamento tra servizi: il volontario accompagna il cittadino fragile in altre sedi e consegna materiale e/o corrispondenza interna presso altri servizi territoriali; collabora alla manutenzione delle auto aziendali.
- Segretariato: il volontario svolge attività di segreteria e risponde alle domande di bisogno attraverso il contatto telefonico.

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

1. Flessibilità oraria in base alle esigenze del servizio.
2. Obbligo di indossare indumenti identificativi e cartellino di riconoscimento.
3. Rispetto dell'orario e dei turni di servizio.
4. Comunicazione tempestiva delle assenze per malattia
5. Utilizzo dei giorni di permesso nel rispetto della programmazione delle attività
6. Partecipazione alla formazione aggiuntiva regionale e agli incontri di monitoraggio.
7. Rispetto della normativa sulla privacy e dei regolamenti aziendali.
8. Partecipazione a manifestazioni e iniziative sul Servizio Civile promosse dalla Regione Toscana.

3. Caratteristiche Organizzative

3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
Distretto Socio Sanitario San Giovanni Valdarno	San Giovanni Valdarno	VIA III NOVEMBRE, 18	4
CENTRO SOCIO SANITARIO TERRANUOVA BRACCIOLINI	Terranuova Bracciolini	PIAZZA UNITA' ITALIANA 4	2
CENTRO SOCIO SANITARIO MONTEVARCHI	Montevarchi	VIA PODGORA 1	2
CASA DELLA SALUTE BUCINE	Bucine	VIA SAN SALVATORE 15	1

Operatori Progetto

COGNOME: FALTONI NOME: LETIZIA

DATA DI NASCITA: 10/02/1973

CF: ██████████

EMAIL: _____

TELEFONO: ██████████

SEDE: CASA DELLA SALUTE BUCINE

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: CAMICIOTTOLI NOME: MARCO

DATA DI NASCITA: 13/02/1984

CF: ██████████

EMAIL: _____

TELEFONO: ██████████

SEDE: CENTRO SOCIO SANITARIO MONTEVARCHI

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: ROSSI NOME: RAFFAELLA

DATA DI NASCITA: 13/01/1974

CF: ██████████

EMAIL: _____

TELEFONO: ██████████

SEDE: CENTRO SOCIO SANITARIO TERRANUOVA
BRACCIOLINI

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

Pubblicazione dei progetti e del Bando di selezione sul sito internet dell'Azienda USL Toscana Sud Est, ove è presente una pagina dedicata al Servizio Civile.
Pubblicazioni a cadenza settimanale, per il periodo in cui il bando è aperto, di brevi comunicati sulle pagine Facebook, X e Instagram aziendali, nonché sulla rete intranet, contenenti link alla succitata pagina del sito. Invio di e-mail a tutte le principali istituzioni, quali Centri impiego, associazioni sindacali ecc.

Attività cartacea: SI

Predisposizione di una locandina in carta rigida, contenente l'elenco dei progetti, il numero dei posti disponibili e la loro dislocazione, 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 aziendale dedicata al 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 dei progetti presso gli sportelli Informa giovani presenti nei capoluoghi di provincia. Eventuale sensibilizzazione presso le classi quinte degli istituti di istruzione superiore sul valore del Servizio Civile e l'importanza specifica di ogni singolo 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 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.

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 strumentali

In ciascuna sede di attuazione del progetto saranno allestite postazioni di lavoro per i volontari, dalle quali gli stessi avranno comodo accesso, laddove se ne ravvisi la necessità, a PC, telefoni, stampanti dotate di scanner.

I volontari avranno inoltre a disposizione uno spazio, armadietti o altro, ove riporre i loro effetti personali.

In ciascuna sede è infine presente un'aula di dimensioni medio piccole, ove effettuare parte della formazione specifica, 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: 2000

3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

Da utilizzare quale rimborso spese viaggio e/o vitto in caso di trasferte obbligate, per formazione, incontri eventi organizzati dalla Regione o altri enti

4. Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

4.1 Competenze Attestate dall'Ente: SI

4.2 Competenze Certificate e Riconosciute dall' ente proponente accreditato o da Enti terzi SI

Descrizione competenza:

Tutti i volontari avranno la possibilità di frequentare un corso teorico-pratico con esame finale BLSD "Basic Life Support Defibrillation", che consentirà il rilascio di attestato di Esecutore BLS-D per personale laico secondo linee guida DGR Toscana 416 del 30/03/2020, 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 della legge 120/2001) e un corso su Sicurezza, Igiene e Salute nell'ambiente di lavoro rischio elevato, ai sensi del D. Lgs. 81/2008, composto di quattro moduli, con rilascio di relativo 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 ADA

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP
UC 1638 - Accoglienza	Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di	Trasversale

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

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP

5. Formazione Generale Obbligatoria dei Giovani

5.1 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La formazione generale avrà durata di 43 ore e sarà erogata con metodologie didattiche e tecniche finalizzate a portare a conoscenza dei giovani l'identità ed il valore del Servizio Civile.

Gli eventi formativi saranno realizzati:

in presenza, attraverso lezioni formali e dinamiche non formali

a distanza in FAD, attraverso collegamenti mediante dispositivi elettronici, in modalità sincrona, per

massimo il 20% del monte ore complessivo della formazione generale

Gli eventi in presenza verranno erogati mediante i seguenti approcci metodologici:

o formale, con insegnamento e trasmissione di contenuti didattici attraverso esposizione dei temi trattati, proiezioni video e presentazioni power point, con ruolo definito tra docenti e discenti, rendendo le lezioni interattive, con momenti di confronto e discussione tra i partecipanti;

o non formale, tramite approccio con tecniche formative quali giochi di ruolo, simulazioni, lavori di gruppo, che stimolano le dinamiche di interazione e facilitano l'utilizzo dell'esperienza e del patrimonio culturale di ogni singolo partecipante quale individuo parte di una comunità

5.2 Contenuti della formazione:

- Corso sicurezza sul lavoro rischio basso ai sensi dell'art. 37 D. Lgs. 81/08 e dell'accordo Stato-Regioni 21 dicembre 2011 settore Sanità Ateco 7 (8 ore)
- Identità di gruppo in formazione (5 ore)

- Presentazione e organizzazione dell'ente (2 ore)
- Dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile (3 ore)
- La difesa civile non armata e non violenta (2 ore)
- Diritti e doveri del volontario (3 ore)
- Il Servizio Civile e le sue figure (2 ore)
- La mediazione come strumento per la gestione dei conflitti (5 ore)
- Elementi di Educazione Civica: la Costituzione e le istituzioni (3 ore)
- Il lavoro per progetti (3 ore)
- Il progetto di Servizio Civile: articolazione e contenuto (2 ore)
- Le forme di cittadinanza: cittadinanza attiva e cittadinanza digitale (5 ore)

5a. Formazione Generale Facoltativa dei Giovani

- Corso sicurezza sul lavoro rischio elevato ai sensi dell'art. 37 D. Lgs. 81/08 e dell'accordo Stato-Regioni 21 dicembre 2011 settore Sanità Ateco 7 (8 ore, a completamento del corso "rischio basso" presente nella formazione generale obbligatoria)
- La protezione civile, evento formativo ed informativo che esplicita il concetto di difesa della Patria come difesa dell'ambiente, del territorio e delle persone, nonché fattore di educazione e di crescita di cittadinanza attiva (5 ore)

6. Formazione Specifica Obbligatoria dei Giovani

6.1 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La formazione specifica avrà durata di 45 ore e sarà realizzata con metodologie didattiche e tecniche finalizzate alla preparazione, supporto e conoscenza di carattere teorico-pratico, legate alle specifiche attività previste dal progetto.

Gli eventi formativi saranno realizzati:

in presenza, attraverso lezioni formali e dinamiche non formali

a distanza in FAD, attraverso collegamenti mediante dispositivi elettronici, in modalità sincrona o asincrona, per massimo il 20% del monte ore complessivo della formazione specifica

Gli eventi in presenza verranno erogati mediante i seguenti approcci metodologici:

o formale, con insegnamento e trasmissione di contenuti didattici attraverso esposizione dei temi trattati, proiezioni video e presentazioni power point, con ruolo definito tra docenti e discenti, rendendo le lezioni interattive, con momenti di confronto e discussione tra i partecipanti;

o non formale, tramite approccio con tecniche formative quali giochi di ruolo, simulazioni, lavori di gruppo, che stimolano le dinamiche di interazione e facilitano l'utilizzo dell'esperienza e del patrimonio culturale di ogni singolo partecipante quale individuo parte di una comunità

6.2 Contenuti della formazione:

- Pubblica Amministrazione e social: Codice di comportamento e sistema delle regole (2 ore)
- Il trattamento dei dati personali in sanità (5 ore)
- Prevenzione della corruzione, trasparenza e integrità (5 ore)
- Principali canali di Comunicazione efficace (siti web, social ecc.) (5 ore)
- Salute, lavoro e diritti della persona (3 ore)
- I principali servizi del territorio (2 ore)
- Organizzazione dei distretti socio sanitari e delle case della salute (5 ore)
- I gruppi di lavoro sul territorio (5 ore)
- I percorsi nelle sedi territoriali (5 ore)
- Utilizzo dei principali programmi informatici aziendali (8 ore)

6a. Formazione Specifica Facoltativa dei Giovani:

- Corso per Esecutore BLS-D per personale laico secondo linee guida DGR Toscana 416 del 30/03/2020 (4 ore)
- Corso per la gestione del rischio incendio nella AUSL TSE (4 ore)

7. Altri elementi della formazione

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

(Responsabile)

Formazione: SI

Tipologia corso: Corso Base

Data corso: 2019-11-22

7.2 Ulteriore formazione

Workshop Crescit a Grosseto in data 28/04/2023

8 ENTI COPROGETTANTI

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

Istanza presentata ai sensi dell'art 65 comma 1 lettera b) del Codice dell'amministrazione digitale Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n.82

Da: [REDACTED] - TORREMARCO. Data e ora: 15/12/2025:10:34:22