

ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda USL Toscana Sud Est

CODICE REGIONALE: RT1C00622

1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	LE CHIAVI DELL'ACCESSO. Orientamento, Accoglienza e Accompagnamento per Rafforzare e Promuovere il Percorso PASS nel P. O. San Donato di Arezzo
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:	PERUZZI SILVIA (19/10/1979)
1.4 Num. Volontari:	4
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:

Il progetto si realizza nel Presidio Ospedaliero San Donato di Arezzo, struttura hub dell'Azienda USL Toscana Sud Est e riferimento sanitario principale per un bacino di oltre 150.000 residenti dell'Area Aretina, che raggiunge circa 340.000 includendo l'intera provincia. Il territorio presenta caratteristiche demografiche, sociali e sanitarie che evidenziano la presenza di numerose situazioni di fragilità, con una crescente domanda di percorsi assistenziali personalizzati.

Il Presidio Ospedaliero San Donato intercetta quotidianamente persone con bisogni speciali che presentano difficoltà nel gestire autonomamente gli accessi, le attese, gli spostamenti interni e le procedure di accettazione.

Il Presidio è sede attiva del Programma PASS – Percorsi Assistenziali per Soggetti con Bisogni Speciali (DGRT 666/2017), che prevede un Facilitatore di presidio, un'Equipe multidisciplinare, spazi dedicati e la possibilità di attivare percorsi adattati attraverso la Scheda PASS e il questionario ABS.

L'andamento dei dati PASS del San Donato negli ultimi tre anni conferma un incremento strutturale del bisogno:

Anno 2023 34 percorsi (24 adulti, 10 pediatrici)

Anno 2024 98 percorsi (61 adulti, 37 pediatrici)

Anno 2025 fino al 01/12 156 percorsi (99 adulti, 58 pediatrici).

L'incremento percentuale è altamente significativo: +188% dal 2023 al 2024, e +59% dal 2024 al 2025, a dimostrazione di un fabbisogno crescente e non più gestibile con le sole risorse interne. Accanto ai dati sanitari, il territorio beneficia della presenza delle Case della Salute, che supportano cittadini e caregiver in alcune attività previste dal Programma PASS.

Il progetto di Servizio Civile intende pertanto rafforzare e promuovere il Percorso PASS, facilitando orientamento, accoglienza e accompagnamento degli utenti e delle famiglie, in linea con gli obiettivi regionali di equità e accessibilità ai servizi sanitari.

2.2 Obiettivi del progetto:

Obiettivo generale del progetto è favorire un accesso più equo, semplice e umano ai servizi sanitari per le persone con disabilità e bisogni speciali che accedono al Presidio Ospedaliero San Donato di Arezzo.

Obiettivi specifici:

1. Ridurre le barriere comunicative, organizzative e ambientali per almeno 70 utenti con bisogni speciali
2. Rafforzare l'accoglienza e l'accompagnamento, sostenendo almeno 50 percorsi PASS creare un clima di sicurezza relazionale e ridurre le probabilità di rinuncia alle cure.
3. Migliorare il collegamento ospedale–territorio, aumentando del 20% le segnalazioni corrette tramite Portale PASS
4. Promuovere salute, accessibilità e informazione, realizzando almeno 5 iniziative rivolte a persone con disabilità e caregiver
5. Potenziare il sistema di monitoraggio e valutazione, con almeno 100 feedback raccolti

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):

5

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

- Dirigente Medico Direttore di Presidio, referente complessivo del percorso, responsabile dell' organizzazione operativa, della pianificazione delle attività e del raccordo con la Direzione.
- Facilitatore PASS del Presidio San Donato (profilo Infermiere): Figura centrale prevista dalla DGRT 666/2017, garantisce la valutazione del bisogno speciale, la personalizzazione del percorso e il collegamento con l'Equipe PASS e i servizi territoriali.

- Componenti dell'Equipe PASS (profilo Infermiere): 1 per Equipe Adulti e 1 per Equipe pediatrica.

Assicurano il collegamento operativo nei flussi quotidiani, supportando i volontari nell'attività di orientamento interno.

- Dirigente Psicologo afferente UOS Psicologia Ospedaliera: svolge un ruolo di supervisione, supporto ai volontari nella gestione dei casi più complessi per sostenere il volontario nei momenti di maggiore carico emotivo e per promuovere una relazione efficace con famiglie e utenti fragili.

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

I giovani in Servizio Civile svolgeranno un ruolo centrale nelle attività di accoglienza, orientamento e accompagnamento delle persone con disabilità e bisogni speciali che accedono al Presidio Ospedaliero San Donato. Le attività previste si articolano lungo più direttrici, tra loro complementari e coerenti con gli obiettivi del progetto.

Accoglienza e orientamento degli utenti con bisogni speciali: i volontari rappresenteranno un punto di riferimento per utenti e famiglie nelle fasi più critiche dell'accesso ospedaliero.

Supporto alla compilazione della Scheda PASS e del questionario ABS. Il loro intervento favorirà la corretta valutazione dei bisogni e permetterà di predisporre percorsi personalizzati.

Accompagnamento nelle aree diagnostiche, ambulatoriali e nei percorsi programmati: una parte significativa del progetto riguarda l'accompagnamento durante gli spostamenti interni, soprattutto per utenti con fragilità cognitive, motorie o comportamentali.

Promozione del Percorso PASS nel territorio e supporto alle Botteghe della Salute: i volontari avranno un ruolo attivo nella diffusione delle informazioni relative al Percorso PASS, lavorando in collaborazione con Case della Salute, associazioni di volontariato, scuole e servizi sociali, reti territoriali che intercettano famiglie e caregiver.

Realizzazione di iniziative informative e attività di sensibilizzazione: i volontari collaboreranno alla progettazione e alla conduzione di almeno 5 iniziative informative rivolte a persone con disabilità, caregiver, cittadini e associazioni.

Raccolta di feedback, monitoraggio dei percorsi e miglioramento continuo: i volontari contribuiranno alla rilevazione delle esperienze degli utenti, in collaborazione con il Facilitatore PASS e l'Equipe PASS e UOS Psicologia Ospedaliera.

Collaborazione quotidiana con il personale interno: i volontari opereranno quotidianamente in raccordo con le figure di riferimento del Programma PASS

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. Pieno rispetto della riservatezza dei dati: i volontari dovranno attenersi alle norme sulla privacy e alla riservatezza delle informazioni relative agli utenti e ai loro caregiver, nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e delle procedure aziendali
8. Osservanza dei protocolli ospedalieri
9. Partecipazione a manifestazioni e iniziative sul Servizio Civile promosse dalla Regione Toscana.
10. Rispetto del ruolo non sanitario del Servizio Civile.

3. Caratteristiche Organizzative

3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
Ospedale San Donato	Arezzo	VIA PIETRO NENNI 20	4

3.2 Operatori

Responsabile Progetto

COGNOME: CAPPETTI NOME: ALESSIO

DATA DI NASCITA: 24/04/1976

CF: [REDACTED]

EMAIL: _____

TELEFONO: [REDACTED]

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

Operatori Progetto

COGNOME: NERI NOME: ELISA

DATA DI NASCITA: 30/06/1969

CF: [REDACTED]

EMAIL: _____

TELEFONO: [REDACTED]

SEDE: Ospedale San Donato

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

Nella 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 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: 1000

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)
- Normativa di riferimento e struttura del percorso PASS (3 ore)
- Equipe PASS Adulti ed Equipe PASS Pediatrica (6 ore)
- Disabilità e bisogni speciali (6 ore)
- Comunicazione e relazione con utenti fragili e caregiver (6 ore)
- Orientamento e accompagnamento nei percorsi ospedalieri (2 ore)
- Scheda PASS e ABS (3 ore)
- Incontro con associazioni del territorio (2 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: 2019-11-19

7.2 Ulteriore formazione

Workshop Crescit in data 28/04/2023 a Grosseto

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: 15/12/2025:10:38:19