

## ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda USL Toscana Sud Est

CODICE REGIONALE: RT1C00622

### 1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	CON TE, PASSO DOPO PASSO. Il Servizio Civile e la Welcome Unit chirurgica
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:	PORTIGIANI ALESSANDRA (03/01/1969)
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 sarà realizzato nell'Area provinciale senese, segnatamente presso gli ospedali di Montepulciano ("Ospedali Riuniti della Valdichiana") e di Poggibonsi (ospedale "Alta Val d'Elsa"), che rappresentano presidi di riferimento per un'ampia area rurale e semi-rurale, caratterizzata da popolazione anziana, significativa presenza di fragilità cliniche e sociali e necessità di garantire prossimità e continuità delle cure tra ospedale e territorio. Nel contesto dei percorsi chirurgici programmati, gli assistiti e i loro caregiver sperimentano spesso difficoltà di orientamento logistico (accesso, spostamenti interni, comprensione dei passaggi), incertezze informative (esami da effettuare, preparazione all'intervento, gestione del post-operatorio) e un'elevata quota di ansia pre-operatoria.

Le osservazioni sul campo e il confronto con professionisti e assistiti hanno evidenziato come la fase di accesso e accoglienza al percorso chirurgico sia uno dei momenti più critici: mancano spazi e tempi dedicati all'orientamento, il flusso informativo è frammentato, la comunicazione con gli utenti fragili (anziani soli, persone con bassa alfabetizzazione sanitaria, cittadini stranieri) risulta faticosa e disomogenea. Questo si traduce in aumento di richieste informali agli sportelli, disorientamento nei percorsi interni, utilizzo non ottimale delle risorse professionali sanitarie e percezione di scarsa "umanità" dell'esperienza chirurgica.

Parallelamente ad un progetto, attualmente in corso, di umanizzazione, accessibilità e continuità assistenziale del percorso chirurgico, che ha già definito strumenti per l'intercettazione precoce della fragilità e un'integrazione strutturata con la Centrale Operativa Territoriale, l'attivazione del progetto di Servizio Civile Regionale consente di colmare questo gap, valorizzando la presenza di operatori dedicati all'accoglienza non sanitaria, al supporto informativo di base e all'orientamento nei percorsi interni.

2.2 Obiettivi del progetto:

Obiettivo generale è quello di attivare due welcome unit chirurgiche presso gli ospedali di Montepulciano e Poggibonsi, capaci di garantire accoglienza, orientamento e supporto informativo di base agli assistiti e ai caregiver lungo il percorso chirurgico programmato

Obiettivi specifici:

- 1) Migliorare l'orientamento logistico e informativo degli assistiti e dei caregiver nelle fasi di ricovero e post-intervento, riducendo disorientamento, richieste ripetute agli sportelli e reclami sul percorso chirurgico.
- 2) Qualificare l'accoglienza in ingresso, con presenza riconoscibile di operatori dedicati all'ascolto, alla guida nei percorsi interni e al supporto nella fruizione del kit informativo cartaceo e digitale, con particolare attenzione alle persone fragili o con difficoltà comunicative.
- 3) Rafforzare la continuità con i servizi territoriali, facilitando le comunicazioni non cliniche tra assistiti/caregiver e i referenti ospedalieri per l'attivazione dei vari percorsi

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:

- 1 Operation Manager referente di progetto, con funzioni di governo generale del percorso;
- 2 coordinatori infermieristici (uno per ogni setting coinvolto) con funzioni di raccordo organizzativo e formativo per gli operatori SCR;
- 2 infermieri di riferimento (uno per ogni setting coinvolto) con funzioni di tutoraggio.

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

Gli operatori SCR saranno inseriti nelle welcome unit chirurgiche con un ruolo di accoglienza, orientamento e supporto informativo non sanitario, sempre sotto la supervisione del personale dell'ente. Le principali attività previste sono:

Accoglienza in ingresso

Presenza riconoscibile in prossimità dei punti di accesso al percorso chirurgico con funzione di primo contatto con assistiti e caregiver: saluto, ascolto delle esigenze, verifica delle convocazioni, orientamento verso gli uffici/servizi di riferimento.

Orientamento logistico e accompagnamento

Supporto nell'orientamento fisico all'interno della struttura (indicazioni su ambulatori, reparti, sala operatoria, CUP), con possibilità di accompagnamento per le persone con difficoltà motorie o di comprensione dei

percorsi, in coordinamento con il personale sanitario.

#### Supporto al kit informativo

Distribuzione e spiegazione di base del kit informativo chirurgico (cartellina, schede, materiali multilingua e accessibili), con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio e alla verifica che l'assistito e il caregiver abbiano compreso i passaggi essenziali (documenti necessari, digiuno, igiene, contatti utili). I giovani non forniscono indicazioni cliniche, ma facilitano la fruizione dei materiali predisposti dall'ente.

#### Supporto alla comunicazione con i servizi

Aiuto nella lettura di convocazioni, lettere di dimissione e indicazioni organizzative, favorendo il collegamento con gli operatori di riferimento in caso di dubbi.

Tutte le attività saranno svolte in affiancamento e sotto la responsabilità del personale dell'ente; ai giovani non saranno affidate mansioni di natura sanitaria, decisionale o amministrativa che comportino responsabilità dirette sull'erogazione delle cure.

#### 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.
9. Rispetto del ruolo non sanitario del Servizio Civile.

### 3. Caratteristiche Organizzative

#### 3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
PRESIDIO OSPEDALIERO NOTTOLA	Montepulciano	VIA NOTTOLA	2
PRESIDIO OSPEDALIERO CAMPOSTAGGIA	Poggibonsi	LOCALITA' CAMPOSTAGGIA	2

### 3.2 Operatori

#### Responsabile Progetto

COGNOME: RAMACCIANI ISEMANN NOME: CHRISTIAN

DATA DI NASCITA: 04/04/1982

CF: ██████████

EMAIL: \_\_\_\_\_

TELEFONO: ██████████

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

#### Operatori Progetto

COGNOME: BINDI NOME: CINZIA

DATA DI NASCITA: 04/03/1965

CF: ██████████

EMAIL: \_\_\_\_\_

TELEFONO: ██████████

SEDE: PRESIDIO OSPEDALIERO CAMPOSTAGGIA

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: GORACCI NOME: GIADA

DATA DI NASCITA: 02/03/1989

CF: ██████████

EMAIL: \_\_\_\_\_

TELEFONO: ██████████

SEDE: PRESIDIO OSPEDALIERO NOTTOLA

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: 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)
- Il percorso chirurgico nei presidi ospedalieri aziendali (5 ore)
- Umanizzazione delle cure: comunicare efficacemente con utenti e caregiver (5 ore)
- Strumenti operativi della Welcome Unit (8 ore)
- Sicurezza in ospedale e comportamenti corretti (5 ore)
- Esercitazioni pratiche e affiancamento sul campo (5 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: 15/12/2025:10:35:11