

## ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda USL Toscana Sud Est

CODICE REGIONALE: RT1C00622

### 1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	PRONTO AD ACCOGLIERTI 2026. Il Servizio Civile in Pronto Soccorso
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:	10
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 attua presso il Pronto Soccorso dei principali Stabilimenti Ospedalieri della Azienda USL Toscana Sud Est 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, "in risposta ad un bisogno soggettivamente percepito come urgente".

Il Pronto Soccorso è uno dei servizi maggiormente utilizzati dai cittadini. Il numero di accessi nei vari Pronto Soccorso è in crescita costante

Il Pronto Soccorso svolge una delicata funzione di rassicurazione 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.

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 degli Stabilimenti ospedalieri. 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:

Necessità di potenziare in Pronto Soccorso i servizi di accoglienza e informazione a familiari e caregivers, mediante i seguenti step:

1. Accoglienza

2. Supporto amministrativo, ovvero indirizzare il cittadino ai competenti servizi/uffici per espletare la varie pratiche; particolare attenzione va rivolta alla presa in carico amministrativa dell'utente straniero, facilitandone l'accesso alle cure, ove previsto.

3. Continuità dei percorsi assistenziali, ovvero identificare in modo rapido le esigenze dell'utente indirizzandolo nel luogo appropriato e svolgere attività di raccordo tra i pazienti e i familiari in attesa

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

5. Informazione e educazione alla salute, mediante l'aiuto al cittadino nell'utilizzo di strumenti, di sistemi elettronici e multimediali per l'ottenimento delle prestazioni nell'ottica della semplificazione delle procedure

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):

25

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

N. 1 Operation Manager con funzioni di coordinamento

N. 6 Dirigenti Medici – disciplina: Medicina d'Emergenza Urgenza

N. 12 Infermieri

N. 6 Operatori Socio Sanitari

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 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 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.
Pronto Soccorso Ospedale S. Donato Arezzo	Arezzo	VIA PIETRO NENNI 20/22	2
Accoglienza Med. Urgenza e OBI Osp. Misericordia	Grosseto	VIA SENESE 161	2
Ospedale Valdarno S. Maria alla Gruccia	Montevarchi	PIAZZA DEL VOLONTARIATO 1	2
Pronto Soccorso Osp. S. Giovanni di Dio	Orbetello	LUNGO LAGO DEI PESCATORI 1	2
PRESIDIO OSPEDALIERO NOTTOLA	Montepulciano	VIA NOTTOLA	1

PRESIDIO OSPEDALIERO CAMPOSTAGGIA	Poggibonsi	LOCALITA' CAMPOSTAGGIA	1

### 3.2 Operatori

#### Responsabile Progetto

COGNOME: TADDEI NOME: GABRIELE

DATA DI NASCITA: 13/12/1968

CF: ██████████

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

TELEFONO: ██████████

#### CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno:  SI

Operatori Progetto

COGNOME: SALETTI NOME: ANNA BEATRICE

DATA DI NASCITA: 21/11/1988 CF: [REDACTED]

EMAIL: TELEFONO: [REDACTED]

SEDE: Accoglienza Med. Urgenza e OBI Osp. Misericordia

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: ROSSI NOME: SERENA

DATA DI NASCITA: 10/04/1973 CF: [REDACTED]

EMAIL: TELEFONO: [REDACTED]

SEDE: Ospedale Valdarno S. Maria alla Gruccia

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: GOZZI NOME: MARCO

DATA DI NASCITA: 19/10/1964 CF: [REDACTED]

EMAIL: TELEFONO: [REDACTED]

SEDE: PRESIDIO OSPEDALIERO CAMPOSTAGGIA

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: <u>REALI</u>	NOME: <u>TOMMASO</u>
DATA DI NASCITA: <u>29/01/1991</u>	CF: <u>██████████</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>██████████</u>
SEDE: <u>PRESIDIO OSPEDALIERO NOTTOLA</u>	
CORSO FORMAZIONE: Impegno a frequentare entro l' anno: <u>SI</u>	

COGNOME: <u>SABATINI</u>	NOME: <u>FRANCESCA</u>
DATA DI NASCITA: <u>17/02/1985</u>	CF: <u>██████████</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>██████████</u>
SEDE: <u>Pronto Soccorso Osp. S. Giovanni di Dio</u>	
CORSO FORMAZIONE: Impegno a frequentare entro l' anno: <u>SI</u>	

COGNOME: <u>CEROFOLINI</u>	NOME: <u>CRISTINA</u>
DATA DI NASCITA: <u>23/01/1992</u>	CF: <u>██████████</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>██████████</u>
SEDE: <u>Pronto Soccorso Ospedale S. Donato Arezzo</u>	
CORSO FORMAZIONE: Impegno a frequentare entro l' anno: <u>SI</u>	

### 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:

- 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;
- 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:

- 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;
- 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)
- Organizzazione dei servizi e dei percorsi ospedalieri (6 ore)
- Il Pronto Soccorso: aspetti organizzativi e figure professionali (5 ore)
- Gestione dei pazienti e dei loro caregivers in attesa (5 ore)
- Sicurezza in ospedale e comportamenti corretti (4 ore)
- Esercitazioni pratiche e affiancamento sul campo (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: 2019-11-19

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: 15/12/2025:10:40:27