

Allegato A)

SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI GIOVANI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE FINANZIATI CON IL POR FSE 2014/2020 NELLA REGIONE TOSCANA (Asse A.2.1.3.B)

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA PISANA
Ospedale di rilievo nazionale e di alta specializzazione

Finalità fondamentale dell'Azienda è raggiungere il più elevato livello qualitativo nella offerta sanitaria; tale obiettivo, ritenuto acquisibile soprattutto attraverso lo svolgimento integrato della assistenza, della ricerca e della didattica, si fonda sulla centralità del paziente nel processo di cura.

Sede legale: Via Roma, 67 - 56126 Pisa

Web aziendale : www.ospedalepisa.it

e-mail: pec-aoupisana@legalmail.it

Servizio Civile

tel. 334-6185729

e-mail: serviziocivile@ao-pisa.toscana.it

2) *Codice regionale:*

RT

RT2C00042

(indicare il codice completo quale risulta dalla procedura SCR)

2bis) *Responsabile del progetto:*

(Questa figura non è compatibile con quella di coordinatore di progetti di cui al punto 2 ter né con quella di operatore di progetto di cui al successivo punto 16, né con quella di responsabile di servizio civile)

- i. **NOME E COGNOME: FABIANA PISANI**
- ii. **DATA DI NASCITA: 16/10/1969**
- iii. **CODICE FISCALE: PSNFBN69R56G702J**
- iv. **INDIRIZZO MAIL: f.pisani@ao-pisa.toscana.it**
- v. **TELEFONO: 050/995413**

Allegare curriculum vitae (con data e firma dell'interessato) e copia (fronteretro) di documento di identità in corso di validità e codice fiscale alla scheda progetto

2 ter) Coordinatore di progetti (da individuare tra quelli indicati in sede di adeguamento/iscrizione all'albo degli enti di servizio civile regionale):

NOME E COGNOME: FEDERICA MELANI

(Questa figura non è compatibile con quella di responsabile di progetto di cui al punto 2 bis né con quella di operatore di progetto di cui al successivo punto 16, né con quella di responsabile di servizio civile)

CARATTERISTICHE PROGETTO

3)Titolo del progetto:

“Non solo cuore”: accoglienza, informazioni e promozione della salute.

4)Settore di impiego del progetto:

Tutela dei diritti sociali e cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale.

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

Il nuovo piano sanitario regionale Toscana (2012-2015) per la prima volta pone insieme due aspetti caratterizzati da una forte integrazione tra loro, il sanitario e il sociale, che vede legati ambiti strettamente sanitari quali le malattie croniche, la lotta ai tumori, la rete ospedaliera, il rischio clinico e ne vede altri estremamente sociali, come i diritti di cittadinanza, il diritto alla casa, il contrasto alla fragilità e disuguaglianza, in una logica di pensiero e di stesura univoca.

L'attuazione del progetto **“Non solo cuore”** vede la partecipazione di molteplici figure, coinvolte a titolo diverso quali i cittadini, in primo luogo, ma anche i professionisti e l'azienda sanitaria.

Nell'area della provincia di Pisa sono presenti circa 335.000 utenti potenziali. Le aree interessate dalle attività della AOUP sono quelle che intercettano il bacino della Provincia di Pisa in primis, ma di tutta la Toscana in generale, in quanto l'azienda ospedaliera accoglie cittadini provenienti da tutta la Toscana, oltre ad interessare anche i cittadini extraregionali.

Questo progetto intende favorire la promozione della salute mediante l'informazione.

La **promozione della salute** è “il processo che permette alle persone di avere un maggior controllo sulla propria salute e di migliorarla” enfatizzando le risorse personali e sociali disponibili e favorendo il processo di *“empowerment for health”*, ovvero il concetto di salute come risorsa per la vita quotidiana.

Di conseguenza è di fondamentale importanza rendere i servizi sanitari più adeguati ad interagire con gli altri settori per quanto riguarda i problemi relativi alla salute dei cittadini attraverso la diffusione di concetti di “buona salute” da diffondere in modo capillare.

Al fine di raggiungere l'equità in tema di salute, la strategia vincente è garantire l'accesso facilitato alle informazioni e un ambiente accogliente.

La salute è un bene essenziale per lo sviluppo sociale, economico e personale, ed è un aspetto fondamentale della qualità della vita. I fattori politici, economici, sociali, culturali, ambientali, comportamentali e biologici possono favorirla così come possono lederla.

Il ruolo del settore sanitario deve andare sempre più nella direzione della promozione della salute, al di là della sua responsabilità di garantire servizi clinici e curativi.

L'obiettivo principale è quello di rendere consapevole il cittadino sugli stili di vita che possono favorire la crescita affinché il cittadino operi scelte consapevoli riguardo l'adozione di corretti stili di vita.

Rivolto alla popolazione generale si propone di modificare i comportamenti salute/malattia attraverso l'informazione e la comunicazione avendo come obiettivo:

- incrementare l'aspettativa di vita;
- migliorare la qualità della vita, ritardando l'insorgenza della malattia;
- promuovere e mantenere la salute, non solo quindi prevenire la malattia, ma anche generare salute;
- promuovere attraverso l'informazione comportamenti positivi, inteso come qualsiasi comportamento che potrebbe aiutare a prevenire la malattia, individuare la malattia in una fase precoce, promuovere o incrementare la salute, proteggere l'individuo da potenziali fattori di rischio.

In un progetto di tali dimensioni ogni attore ha aspettative su risultati e benefici: i cittadini si attendono di avere maggiori informazioni in ambito di promozione della salute, con la diffusione di brochure informative su tematiche orientate all'educazione sanitaria e alla diffusione dei principi validi per un corretto stile di vita.

Inoltre, s'intende informare i cittadini sulla possibilità di attivazione della Carta Sanitaria Elettronica, la quale consente di accedere più facilmente ai propri dati sanitari attraverso la consultazione del proprio Fascicolo Sanitario Elettronico; questo garantisce una memoria sempre aggiornata di eventi sanitari e la possibilità per l'utente di condividere con il professionista sanitario l'insieme delle proprie informazioni sanitarie, contribuendo in questo modo ed in prima persona al miglioramento dell'accuratezza delle azioni di prevenzione e diagnosi e alla riduzione di rischi dovuti all'incompletezza delle informazioni a disposizione del personale sanitario, con un conseguente aumento di sicurezza nelle situazioni di emergenza-urgenza.

Per l'implementazione di questo strumento risulta quindi di cruciale importanza lo sviluppo di un sistema informativo moderno, accessibile ai pazienti e ai professionisti, che permetta di orientare le scelte dei professionisti verso le soluzioni più appropriate e garantisca ai pazienti la massima sicurezza e riservatezza.

In questo senso, mentre si è investito sul versante delle aziende sanitarie nella messa in rete delle banche dati per condividere in tempo reale i flussi informativi, sia sanitari che amministrativi, per quanto riguarda i cittadini è stata adottata la Carta Sanitaria Elettronica quale strumento unico di accesso ai dati personali.

La Carta Sanitaria Elettronica (CSE) semplifica le procedure sanitarie e rende disponibile on-line ad ogni cittadino il proprio Fascicolo Sanitario Elettronico.

Lo strumento di accesso al fascicolo è la Carta Nazionale dei Servizi (CNS) che, grazie alla sua tecnologia, garantisce il riconoscimento del titolare e ne tutela la privacy.

In un ambiente complesso come quello all'interno dell'AOUP, in cui si fondono attese, prestazioni di altissimo livello, ma anche forti stress emozionali e inevitabili disorientamenti, l'utenza necessita di avere dei punti di riferimento continui che non sempre possono essere identificati nel personale dipendente della struttura spesso

impegnato nelle prestazioni sanitarie.

Il problema principale che si riscontra è il basso grado di soddisfazione dell'utenza (a parità di qualità tecnica fornita) che si scopre risiedere proprio "nell'ambiente relazionale" in cui si collocano gli utenti. L'AOUP offre spazi ampi che necessitano di gestione e organizzazione. E' in questo contesto che s'inserisce il progetto, fornendo figure di supporto alle figure sanitarie che possono fornire accoglienza, sostegno, informazioni e quant'altro il personale sanitario non può fornire perché impegnato in altre prestazioni.

I destinatari del progetto saranno sia i pazienti che stazionano nelle sale di attesa, che i parenti e i conoscenti che accompagnano i pazienti e che passano il loro tempo principalmente negli spazi adibiti.

Risulta ormai essere un obiettivo consolidato del sistema sanitario regionale integrare in un quadro di appropriatezza la prospettiva del "to cure" con quella del "to care", ovvero del "curare" inteso in senso specialistico tipico delle professioni sanitarie e socio sanitarie, con il "prendersi cura" inteso in senso umanistico, dove all'umanizzazione delle cure, alla disponibilità all'ascolto si devono aggiungere e consolidare prassi e organizzazioni capaci di accogliere ed orientare i cittadini-utenti nella prospettiva di una comunicazione organizzativa di tipo olistico.

Sulla base dei bisogni emersi e l'esperienza ormai consolidata nell'ambito dei processi di comunicazione e di educazione alla salute è possibile pensare di mutuare alcune strategie finalizzate a garantire un'efficace comunicazione relativa all'accesso ai servizi sanitari, sociali e socio sanitari del territorio ed in particolare all'utilità e all'importanza della CSE.

In particolare una possibile strategia vincente, potrebbe essere la combinazione di tre dimensioni/fattori/componenti:

- ✓ **la comunicazione mass mediale** che, nonostante garantisca il raggiungimento di ampia audience, ha un ridotto livello di interazione e coinvolgimento;
- ✓ **la comunicazione interpersonale** che garantisce una maggiore partecipazione sia creando interazioni forti e feedback sia servendosi di diverse forme multimediali (supporti video, etc);
- ✓ **la creazione di eventi ad alto impatto di visibilità** che oltre ai vantaggi delle precedenti strategie, assommano un'intrinseca notiziabilità di quanto proposto, capace di amplificarne la visibilità e l'impatto, tutto ciò al fine di sviluppare e realizzare una visione di comunicazione organizzativa capace di agire sui target di riferimento ed in particolare su individui, reti, organizzazioni, comunità/società.

Si tratta di attività in parte già sperimentate nel corso di questi anni e che potrebbero trovare, grazie anche a questo progetto, un loro più efficace sviluppo nella collaborazione stabile e coordinata tra le due aziende sanitarie del territorio, e il coinvolgimento delle amministrazioni comunali, delle Società della Salute, le organizzazioni sindacali e l'associazionismo e le altre realtà del privato sociale

Sulla base dei bisogni emersi e l'esperienza ormai consolidata nell'ambito dei processi di comunicazione e di educazione alla salute é possibile pensare di mutuare alcune strategie finalizzate a garantire un'efficace comunicazione relativa all'accesso ai servizi sanitari, sociali e socio-sanitari del territorio ed in particolare all'utilità e l'importanza della CSE.

L'attività d'informazione è inserita all'interno del settore ambulatorio del:

DIPARTIMENTO CARDIO TORACO VASCOLARE UNITA' OPERATIVE:
1. Cardio-angiologia
2. Cardiocirurgia
3. Cardiocirurgia SD
4. Cardiologia 1 (Ed. 10 A Cisanello)
5. Cardiologia 2 (Ed. 10 A Cisanello)
6. Chirurgia toracica
7. Chirurgia vascolare
8. Endoscopia toracica
9. Fisiopatologia respiratoria e riabilitazione respiratoria
10. Laboratorio di emodinamica
11. Percorso di Patologia aorta toraco addominale e del mediastino anteriore
12. Percorso di Patologia timica
13. Percorso di Standardizzazione del percorso per le procedure terapeutiche endovascolari
14. Pneumologia
15. Riabilitazione cardiologica
16. Scopenso e continuità assistenziale

Il **Dipartimento Cardio Toraco Vascolare** si occupa della diagnosi, cura e ricerca nelle malattie cardiovascolari e polmonari, d'interesse medico e chirurgico. Si articola in numerose Unità Operative e Sezioni: 4 di ambito cardiologico, 3 di ambito polmonare e 3 chirurgiche.

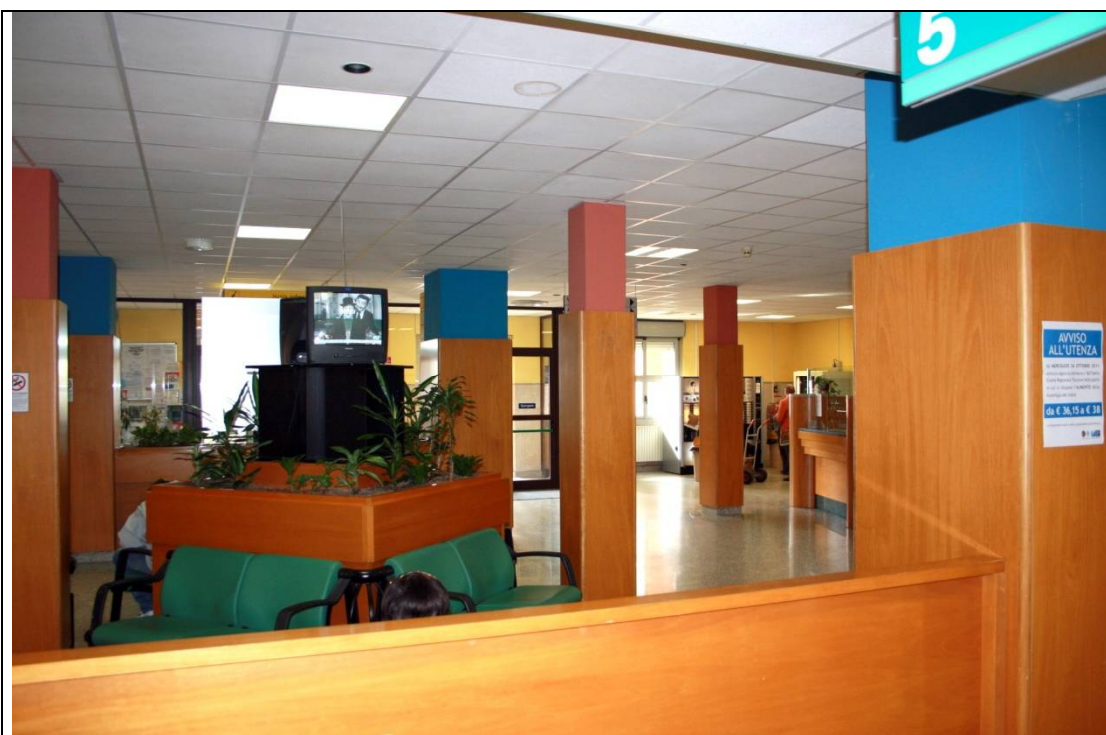
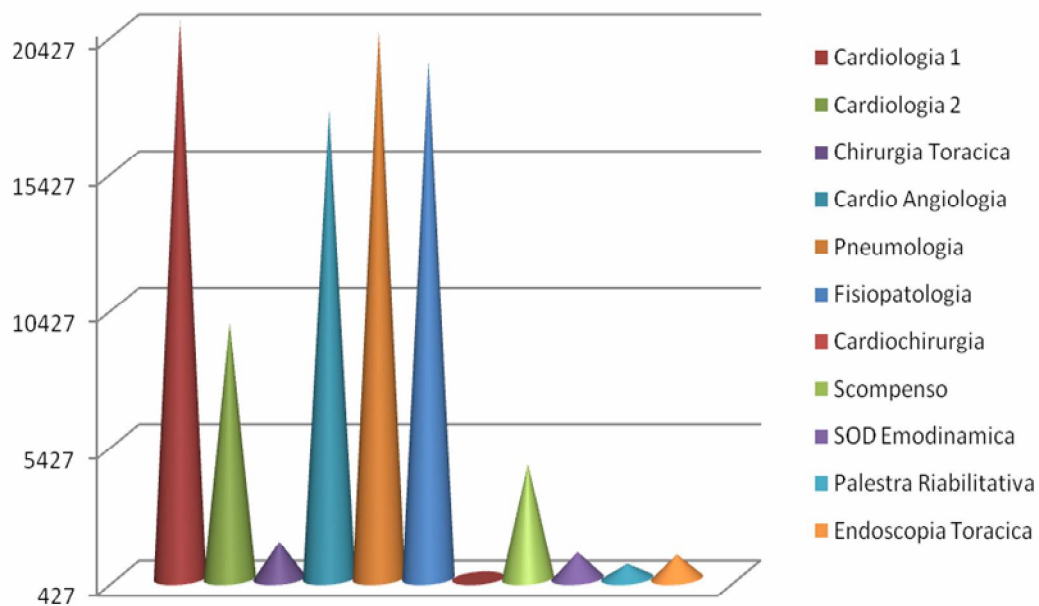


Foto 1: Sala d'attesa cardiotoracico (Edificio 10)

Il numero di accessi alla Cardiologia Universitaria ed Ospedaliera, nell'anno 2014 ammonta ad un totale di 98.396 distribuiti tra diverse prestazioni:

U.O.	N° Prestazioni effettuate nel 2014
Cardiologia 1	20858
Cardiologia 2	9772
Chirurgia Toracica	1756
Cardio Angiologia	17531
Pneumologia	20481
Fisiopatologia	19352
Cardiochirurgia	427
Scompenso	4606
SOD Emodinamica	1375
Palestra Riabilitativa	952
Endoscopia Toracica	1286

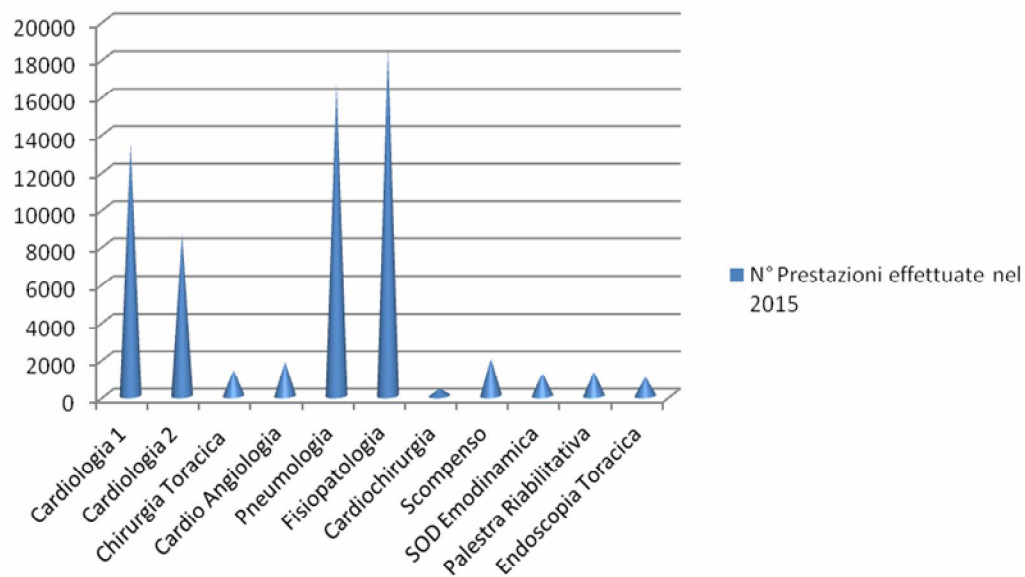
PRESTAZIONI EROGATE 2014



Nell'anno 2015, invece, le prestazioni totali ammontano a 66.196:

U.O.	N° Prestazioni effettuate nel 2015
Cardiologia 1	13445
Cardiologia 2	8621
Chirurgia Toracica	1361
Cardio Angiologia	1803
Pneumologia	16619
Fisiopatologia	18520
Cardiochirurgia	369
Scopenso	1989
SOD Emodinamica	1196
Palestra Riabilitativa	1273
Endoscopia Toracica	1000

PRESTAZIONI EROGATE 2015



In aggiunta è stato richiesto un supporto da parte dei volontari del Servizio Civile al **Dipartimento di Radiodiagnostica e Radiologia Vascolare ed Interventistica e Medicina Nucleare** con la finalità di poter rendere più snelli i procedimenti quotidiani del Dipartimento in riferimento all'accoglienza e all'orientamento del paziente.

La struttura è così suddivisa:

DIPARTIMENTO DI RADIODIAGNOSTICA E RADIOLOGIA VASCOLARE ED INTERVENTISTICA E MEDICINA NUCLEARE	
UNITA' OPERATIVE:	
1.	Neuroradiologia (Ed. 31 C -1 Cisanello)
2.	Radiodiagnostica 1 (Ed. 30 A Cisanello)
3.	Radiodiagnostica 2 (Ed. 6 Cisanello)
4.	Radiodiagnostica 3
5.	Medicina nucleare
6.	Radiologia interventistica
7.	Ecografia diagnostica e interventistica in ambito gastro-enterologico
8.	Senologia Radiologia

Il Dipartimento di Radiodiagnostica e Radiologia Vascolare ed Interventistica e

Medicina Nucleare offre all'utenza una moltitudine di servizi e prestazioni.



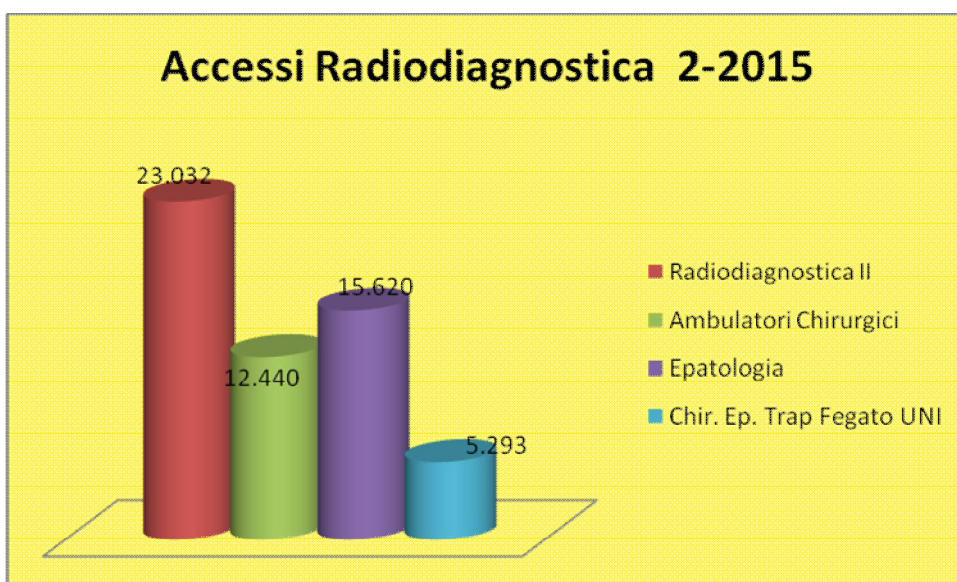
E' una struttura complessa con sale ambulatoriali e diagnostiche per immagini. Inoltre sono presenti due coordinamenti trapianti (fegato e rene-pancreas) e numerosi percorsi di pre-ospedalizzazione. Sono numerose le tipologie di persone che afferiscono alla struttura per motivi diversi, dai semplici visitatori di degenti, a persone che hanno bisogno di effettuare delle prenotazioni, d'informazioni oppure hanno delle prestazioni già prenotate.

Il numero di accessi e di prestazioni effettuate dal **Dipartimento di Radiodiagnostica 1 e di Neuroradiologia (Edifici 30 A e 31 C -1)** negli anni 2014 e 2015 sono riportati nei grafici seguenti:





I dati inerenti il **Dipartimento di Radiodiagnostica 2 dell'edificio 6** riporta i seguenti dati:



6) Obiettivi del progetto:

La Delibera della Giunta Regionale della Toscana 140/2008 ha iniziato a precisare le caratteristiche di una nuova attività di natura amministrativa e alberghiera (comprensiva dell'accoglienza, della registrazione e dell'informazione). Questo bisogno si colloca in un ambito che si ritiene possa essere utilmente presidiato, almeno per gli aspetti relativi all'umanizzazione e all'accessibilità ai servizi, da parte dei giovani in servizio civile: la loro presenza, in un contesto come quello descritto al punto precedente, può offrire un contributo rilevante nel costruire un circolo virtuoso per migliorare l'umanizzazione dei processi assistenziali, contribuendo così alla maggior efficacia ed efficienza dell'AOUP.

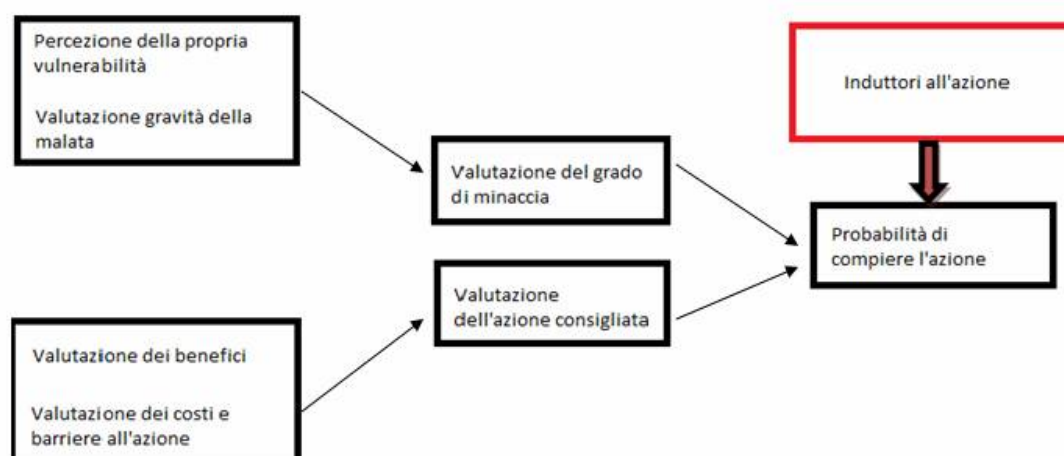
L'obiettivo di questo progetto è quello di raggiungere gli utenti e di diffondere mediante brochure i concetti di educazione sanitaria oltre a valutare la qualità

percepita nell'assistenza erogata dal personale sanitario e di supporto verso l'utenza, per poter attuare dei percorsi di miglioramento. La figura del Volontario del SC si colloca come "porta di accesso" sempre più fondamentale all'interno dell'AOU. L'importanza del servizio di accoglienza, risiede sulla necessità di aiutare le persone a inserirsi nel contesto aziendale, alla possibilità di accedere alla Carta Sanitaria mediante un percorso di orientamento, alla diffusione di brochure che favoriscano la diffusione di concetti di educazione sanitaria legata ad aspetti specifici.

L'obiettivo della promozione della salute, mediante la distribuzione di brochure è quello di intervenire per incentivare la motivazione al cambiamento consigliando comportamenti che generino salute.

Secondo il *Health Belief Model* (HBM) sviluppato inizialmente da Rosenstock e successivamente da Becker, la probabilità che una persona metta in atto un comportamento dipende da:

1. percezione della propria vulnerabilità (grado di minaccia percepita, suscettibilità alla malattia);
2. valutazione di gravità della malattia, ovvero quanto l'individuo crede che la malattia abbia delle conseguenze severe;
3. valutazione dei benefici;
4. valutazione dei costi e barriere all'azione.



La possibilità dell'azione nel processo decisionale, dipende da segnali che provengono dall'ambiente interno e dall'ambiente esterno, definiti **induttori all'azione**, come ad esempio le campagne d'informazione.

L'obiettivo principale di questo progetto è di intervenire mediante induttori all'azione, attraverso la presentazione di brochure informative che possano produrre effetti pervasivi della comunicazione sulla salute.

Quantitativamente l'obiettivo del progetto è quello di raggiungere almeno il 50% degli utenti/famigliari che accedono all'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana con la diffusione di brochure sulla promozione della salute e informative sull'attivazione della carta sanitaria, cercando di aumentare il numero delle attivazioni di queste ultime almeno di un ulteriore 5% considerato che dall'inizio del processo al 2015 ne sono state attivate 9.168.

La presenza di personale del SC, adeguatamente formato all'accoglienza e motivato alla "ricerca del bene" del paziente e dei parenti/conoscenti presenti servirà a garantire un raggiungimento di standard migliori rispetto a questi parametri.

Il raggiungimento dell'obiettivo sarà misurato tramite l'utilizzo di alcuni indicatori:

1. numero di accessi complessivi e per ciascuna delle suddette tipologie di informazioni richieste in un giorno/in un mese;
2. numero di brochure informative consegnate/n.utenza;
3. numero di questionari compilati/n.utenza;
4. numero di carte sanitarie attivate.

Gli Obiettivi dell'Educazione Sanitaria sono:

- acquisire coscienza della propria salute; la finalità è quella di far emergere la coscienza dei propri problemi di salute;
- aumentare la consapevolezza dei comportamenti di salute attraverso gli induttori all'azione;
- raggiungere consapevolezza rispetto a un particolare problema o alla salute in generale, identificando che cosa sia realmente importante;
- promuovere un cambiamento di abitudini: si prendono in esame le decisioni personali per il futuro, in generale o su un particolare aspetto della salute. La decisione si basa sulle informazioni, sulle conoscenze più rilevanti e sulla comprensione dei valori coinvolti;
- promuovere un cambiamento nei comportamenti, rendendo operativa una decisione, cioè cambiare effettivamente "qualche cosa" in relazione a un problema di salute;
- promuovere una modificazione sociale. E' una finalità abbastanza complessa: vuol rendere più agevoli le scelte di salute attraverso le modificazioni dell'ambiente sociale e fisico, le persone sono stimolate ad adottare comportamenti più sani;
- promuovere sul territorio l'informazione, la conoscenza e la comunicazione circa i temi inerenti il sistema ospedale-territorio.

Obiettivi verso i volontari

1. Incrementare nel volontario la consapevolezza del proprio ruolo sociale e l'importanza di una partecipazione attiva nella società;
2. promuovere il rispetto dell'altro attraverso esperienze di conoscenza, condivisione e solidarietà nei confronti e in particolare di cittadini anziani e in generale degli utenti dei servizi territoriali ed ospedalieri;
3. sviluppare la capacità di ascolto, di osservazione e di progettazione attraverso la collaborazione con l'équipe multi professionale;
4. sviluppare le capacità di comunicazione interpersonale efficace e la capacità di valutarne i feedback, e gestirne le diverse modalità;
5. sviluppare, attraverso il lavoro in equipe multi professionali, la capacità di organizzare eventi ad alto impatto comunicativo, valutandone i costi, i bisogni organizzativi e l'efficacia degli eventi stessi;
6. aumentare nel volontario, attraverso l'affiancamento delle figure professionali, le proprie competenze d'interpretazione dei vari ambiti in cui opera e della successiva partecipazione all'organizzazione dei piani di intervento;
7. stimolare la partecipazione creativa alla definizione del piano interaziendale e delle sue singole attività;
8. incrementare nel volontario la consapevolezza e conoscenza del meccanismo di gestione e coordinamento dei sistemi organizzativi complessi, quali

possono essere quelli delle aziende sanitarie;

9. incrementare la consapevolezza sull'importanza di adottare corretti stili di vita per promuovere il benessere delle persone.

Inoltre il progetto, indirizzato anche al **Dipartimento di Radiodiagnostica**, si prefigge l'obiettivo di offrire supporto al personale, spesso impegnato nella propria attività, che opera in quelle aree comuni in cui l'utente ha più bisogno di orientamento.

La presenza di un volontario del Servizio Civile offrirebbe un notevole contributo affinché il personale amministrativo e gli operatori sanitari possano continuare a svolgere il proprio lavoro nella loro postazione e possano essere un punto di sicurezza per l'utente smarrito nei percorsi e nelle pratiche burocratiche.

Gli obiettivi auspicabili sono:

- potenziamento delle attività d'informazione e comunicazione con l'utenza, favorita a diffondere le corrette procedure burocratiche e una maggiore comprensione dei servizi sanitari offerti e delle modalità di accesso;
- valorizzazione del concetto di privacy, spesso difficilmente garantito a causa di problemi logistici;
- aumento del grado di soddisfazione dell'utenza, garantendo un'accoglienza dedicata e un punto di riferimento;
- una diminuzione dei tempi di attesa e di code inutili, grazie ad un miglior orientamento dei pazienti.

7)Definizione sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei giovani in servizio civile:

7.1 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente (non prendere in considerazione i giovani in servizio civile regionale).

Il progetto si configura come un processo di cambiamento culturale e organizzativo relativamente alle attività di gestione dei dati sanitari e personali di ogni singolo cittadino. Si sviluppa attraverso l'accoglienza, l'informazione, l'informatizzazione e l'orientamento dei cittadini dell'Azienda AOUP .

Come tale si attuerà attraverso la partecipazione degli operatori che lavorano quotidianamente nell'ambito dei servizi di accoglienza ed informazione dell'AOUP.

Lo svolgimento del progetto richiede le seguenti risorse di personale dipendente:

Tipo di risorsa	Numero	Tipo di impegno
Responsabili amministrativi di Dipartimento (quadri) (dipendenti a tempo indeterminato dell'Ente)	6	Tempo parziale (10% dell'orario di servizio)
Addetti di front-line di area sanitaria (dipendenti a tempo indeterminato dell'Ente)	6	Tempo parziale (30 % dell'orario di servizio)
Addetti di front-line di area amministrativa (dipendenti a tempo indeterminato dell'Ente)	6	Tempo parziale (10% dell'orario di servizio)

Il progetto prevede di assumere i cambiamenti organizzativi secondo i processi tipici di una *learning organization* che crea miglioramenti incrementali attraverso le capacità di ciascuna unità organizzativa di apprendere attraverso l'azione e l'esperienza dei suoi membri.

In questo senso sarà privilegiato il lavoro di gruppo per identificare gli obiettivi

incrementali di miglioramento del sistema di accoglienza, informazione informatizzazione ed orientamento per ciascun presidio individuato quale sede di progetto, individuando le eventuali azioni di formazione e *coaching* necessarie e migliorare l'efficacia della comunicazione interpersonale.

Per ciascun obiettivo di miglioramento sarà identificata dal gruppo di lavoro una o più strategie ed azioni da sperimentare, con verifiche di efficacia che saranno valutate in modo qualitativo dal gruppo di lavoro e attraverso supervisione quando non sia possibile raccogliere dati quantitativi in modo significativo.

In particolare si prevede di realizzare un addestramento dei gruppi di lavoro alla conduzione dei lavori per l'individuazione degli obiettivi e l'uso delle tecniche di *problem solving*.

In modo ciclico il gruppo sarà chiamato a (fase1: definizione dell'obiettivo; analisi degli ostacoli) identificare gli obiettivi di miglioramento per poi (fase 2: *Brain storming*, trasformazione delle idee in soluzioni), individuare possibili soluzioni (fase 3: valutazione di efficacia, fattibilità e conseguenze). Scelta della soluzione. Pianificazione (cosa, quando, come e con quali risorse) in modo da pianificarne l'attuazione e la messa in pratica (fase 4: esecuzione del piano, valutazione dei risultati) valutandone l'efficacia.

BISOGNO	OBIETTIVI SPECIFICI	INDICATORE di RISULTATO
Conoscere la qualità percepita dall'utente sulle informazioni ricevute	Informazioni generali sull'attività di accoglienza, soprattutto nei confronti dei familiari	Numero di accessi complessivi e per ciascuna delle suddette tipologie di richiesta/in un giorno/in un mese
Orientamento dell'utente per l'attivazione della Carta Sanitaria	Miglioramento degli aspetti relazionali e di umanizzazione del servizio, potenziando il comfort in sala d'attesa	Numero di brochure informative consegnate/n.utenza
Contribuire diffondere l'educazione e la promozione della salute, anche attraverso a volte a evidenziare l'importanza di corretti stili di vita	Distribuzione di brochure informative	Numero di questionari compilati/n. utenza Numero di carte sanitarie attivate

7.2 Ruolo ed attività previste per i giovani in servizio civile nell'ambito del progetto.

Il volontario, pur mantenendo nel servizio quotidiano una funzione di supporto allo svolgimento delle attività di informazione, informatizzazione dati ed orientamento, sotto la supervisione e la responsabilità degli operatori addetti, avrà l'ulteriore funzione di partecipare in modo paritetico ai lavori dei gruppi, vedendo riconosciuta la propria esperienza e il proprio vissuto come un valore aggiunto alle risorse della comunità multi-professionale che opera nella U.O.

Il progetto si prospetta come un processo di miglioramento organizzativo in relazione alle attività di accoglienza, orientamento e informazione destinate agli utenti del Dipartimento Cardio Toraco Vascolare e di Radiodiagnostica. Tutto ciò si realizzerà attraverso la compartecipazione degli operatori che lavorano quotidianamente

nell'ambito dei servizi di accoglienza ed informazione.

E' l'agire quotidiano affianco gli operatori che permette al volontario di acquisire e assumere l'etica del servizio pubblico e contribuire attivamente per individuare le aree e i comportamenti organizzativi che possono essere migliorati nel sistema di accoglienza ed informazione. Il volontario ha inoltre il vantaggio di osservare e conoscere la complessità organizzativa dell'AOUP e allo stesso tempo di apprendere le modalità con cui è possibile agire affinché possano essere apportati dei miglioramenti organizzativi.

In particolare il volontario al termine della formazione avrà la possibilità di conoscere le procedure standard adottate a livello aziendale per l'accoglienza, l'informazione, l'informatizzazione e l'orientamento degli utenti, e di affiancarsi agli operatori del servizio sanitario nello svolgimento delle loro funzioni e poi di rivisitare le esperienze fatte nell'ambito dei lavori dei gruppi dell'U.O.

Pertanto, il volontario avrà l'opportunità di conoscere ed utilizzare le procedure aziendali utilizzate in materia di privacy, accoglienza, informazione ed orientamento degli utenti collaborando con gli operatori sanitari.

Solo grazie all'esperienza di affiancare gli operatori dei servizi nell'illustrazione della procedura amministrativa Carta dei Servizi o nel dare indicazioni su come raggiungere uno specifico ambulatorio il volontario potrà verificare i limiti intrinseci degli strumenti e dei sistemi informativi e di accoglienza attualmente esistenti ed utilizzati in modo spesso routinario, per riuscire ad immaginare soluzioni che risolvano questi limiti e garantiscano ai cittadini una migliore esperienza di comfort e accoglienza dell'U.O.

In particolare con l'utilizzo del *problem solving* nel gruppo di lavoro dell'U.O. il volontario potrà valorizzare la sua esperienza sul campo interagendo col gruppo di lavoro, apportando contributi di risorse (sia logiche, critiche, sia creative) indispensabili per giungere ad una soluzione.

L'aspettativa principale per cui si reputa determinante l'inserimento dei volontari del servizio civile nel progetto è che si ipotizza che il loro contributo, in quanto giovani portatori di istanze e punti di vista più vicini a quelli dei cittadini-utenti, possa apportare un importante contributo in termini di creatività e intuizione, che sono il cuore della seconda fase, quando, dopo aver identificato i nostri obiettivi e i reali ostacoli al loro raggiungimento, il processo di *problem solving* prevede che si debba lasciare la mente libera di creare idee, immagini, collegamenti, prendendo nota di tutto ciò che ci passa per la testa senza criticarlo o analizzarlo (*brain storming*).

Sarà poi il lavoro del gruppo che metterà a fuoco le modalità per realizzare effettivamente le idee ed identificherà tutti i possibili limiti e problemi del progetto, rafforzando la fiducia e l'autostima dei volontari e la loro attitudine a lavorare in gruppi multi-professionali, dando loro la possibilità di vedere sviluppate le loro idee e di contribuire attivamente alla loro realizzazione, verificandone infine l'efficacia.

Il progetto prevede che il Dipartimento Cardio Toraco Vascolare e Radiodiagnostica utilizzino i volontari per fornire accoglienza agli utenti, garantire informazioni e attenzioni alle persone in attesa di trattamenti ed ai loro accompagnatori oltre a tutte le informazioni e gli strumenti per accedere ai servizi (cartine di orientamento, numeri di telefono, informazioni specifiche etc.).

Nel dettaglio, le attività previste possono essere schematizzate come segue:

1 - Accoglienza: si offre come interlocutore tra accompagnatore in attesa, paziente e personale sanitario; è presente accanto al paziente per la soluzione di bisogni informativi e personali di primo livello (ad esempio, portare oggetti o notizie ai

familiari in attesa o portare cibi e bevande, se consentito dal quadro clinico, animare l'attesa dei bambini);

2 – Orientamento all'interno delle strutture ospedaliere: indicazioni sui percorsi che l'utente dovrà seguire all'interno della struttura del Presidio del nuovo S. Chiara. La missione dei volontari del Servizio Civile sarà dunque quella di rappresentare un punto di riferimento comunicativo tra chi è in attesa e chi si occupa dell'assistenza, tra paziente e familiari.

L'efficace organizzazione e programmazione di un progetto, in termini di singole attività, risorse impiegate e tempi di svolgimento, è condizione imprescindibile per il buon esito del progetto stesso.

Tra gli strumenti di gestione di un progetto, riveste particolare rilevanza la programmazione temporale delle attività; soltanto mediante una chiara e corretta definizione della successione temporale e della durata delle singole attività è infatti possibile monitorare l'avanzamento del progetto e garantire il raggiungimento degli obiettivi temporali predefiniti oltre a compitare le attività proposte ai volontari come opportunità di crescita.

Il progetto prevede:

1 – Definizione dei modelli di servizio: nel mese che precede l'avvio del progetto, gli Operatori di Progetto coinvolti, stileranno un modello di servizio complessivo di tutte le attività, gli orari e le informazioni necessarie ai volontari nell'espletamento del servizio.

2 – Definizione della formazione: il gruppo dei formatori predisporrà il calendario della formazione generale e specifica da consegnare ai giovani e agli Operatori di Progetto al momento dell'avvio al servizio.

3 – Formazione specifica: la formazione specifica verrà suddivisa in diverse fasi nel corso dell'anno. In una prima fase, corrispondente ai primi due mesi, verranno destinate ai giovani diverse opportunità formative e la conoscenza degli strumenti necessari per lo svolgimento del servizio. Nella seconda e terza fase, rispettivamente quarto e settimo mese, si procederà ad affrontare approfondimenti e moduli sollecitati dai giovani stessi.

4 – Formazione generale: la formazione generale verrà svolta nei primi 150 giorni all'avvio del progetto, secondo il calendario predisposto dal gruppo dei formatori nel mese precedente all'avvio dei progetti.

5 – Monitoraggio: si tratta di un sistema assai complesso al quale viene affidato il compito di seguire con puntualità l'andamento del progetto, il clima dei servizi nei quali i giovani vengono inseriti, la qualità della formazione erogata, la crescita umana, professionale e civile dei giovani. Il progetto è dettagliato, in tutte le sue fasi, al punto 17 del progetto. In questo contesto, vale almeno sottolineare:

- che una prima fase avvenga già al momento della selezione;
- che la formazione, inoltre, viene costantemente monitorata durante tutto l'arco del progetto;
- che sono previsti audit bimestrali per l'andamento del progetto;
- che al quinto mese verrà sottoposto un questionario di valutazione complessiva sia agli Operatori di Progetto, sia ai giovani;
- che al settimo mese verrà somministrato un questionario finale;
- che i risultati del questionario del settimo mese verranno presentati in un incontro al quale parteciperanno Operatori di Progetto e volontari.

6 – Inserimento nei servizi: si ritiene debba procedere parallelamente alla formazione generale dei giovani.

7 – Applicazione dei modelli di servizio.

8 – Rilevazione sugli indicatori: gli indicatori quantitativi, determinanti per il buon esito del progetto, verranno rilevati nel quarto e settimo mese.

9 – Verifiche sugli indicatori: le verifiche avverranno entro il mese successivo, non appena saranno disponibili i dati raccolti.

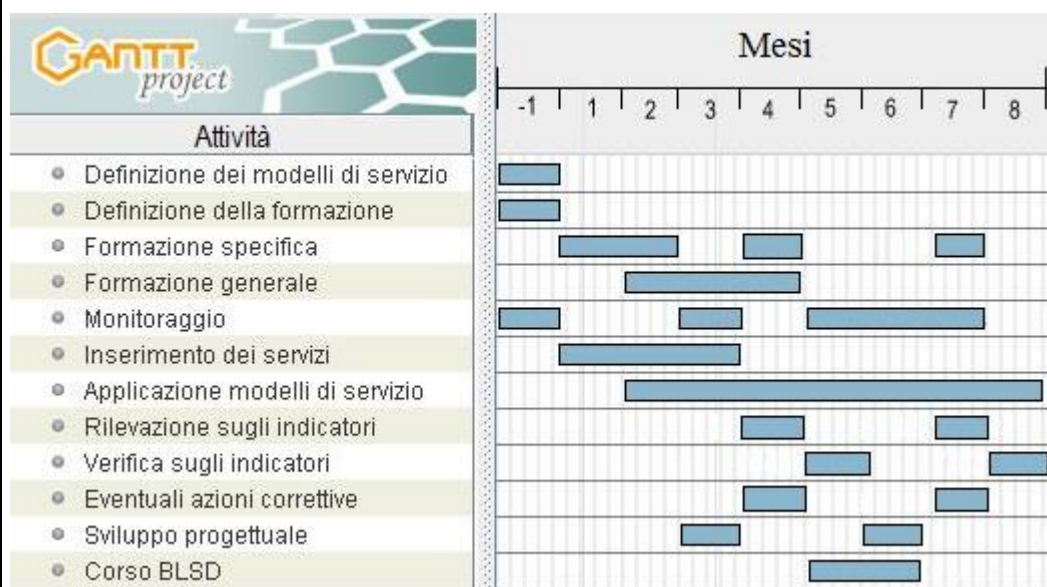
10 – Eventuali azioni correttive: dai due punti precedenti dipendono eventuali azioni correttive, da predisporre eventualmente nel 4 e 7 mese.

11 – Sviluppo progettuale: si ritiene che periodicamente possano emergere suggerimenti e proposte da parte dei giovani per migliorare o sviluppare il servizio nel suo complesso. Tali attività verranno proposte nel terzo e sesto mese.

12 – Corso BLSD per Laici: il corso BLSD si pone come elemento aggiuntivo rispetto alla formazione specifica e generale. Rilasciando un patentino di certificazione internazionale American Heart Association. Si configura come un impegno preciso dell'Ente nei confronti dei giovani.

I corsi verranno organizzati nel quinto e nel sesto mese.

Il diagramma di GANTT seguente riassume le azioni progettuali sopra dettagliate.



8) Numero dei giovani da impiegare nel progetto (min. 2, max. 10):

6

9) Numero posti con vitto:

0

10) Numero posti senza vitto:

6

11) Numero ore di servizio settimanali dei giovani (minimo 25, massimo 30):

30

12) Giorni di servizio a settimana dei giovani (minimo 4, massimo 6):

6

13) Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

- Partecipazione al percorso formativo specifico.
- Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile svolti su base periodica (mensile) e previsti a tre, sei mesi e a fine servizio con l'analisi dei risultati dei monitoraggi.
- Disponibilità alla partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio.
- Disponibilità alla partecipazione a corsi di formazione organizzati dalla regione Toscana, dall'Ufficio Regionale Servizio Civile e da altri provider accreditati.
- Flessibilità oraria: l'orario sarà definito in base alle attività in programma. Flessibilità giorni di presenza: sarà necessario, in alcuni momenti, che il volontario sia presente anche nei giorni prefestivi e festivi.
- Disponibilità a svolgere l'attività di servizio civile occasionalmente in sedi diverse da quelle indicate di volta in volta identificate quali ottimali per il raggiungimento degli obiettivi definiti al punto 6.
- Rispetto dell'art.1 del Regolamento Disciplinare per il personale del comparto sanità dipendente dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria Pisana.
- Rispetto del codice etico e di comportamento aziendale, pubblicato sul sito dell'AOUP (www.ospedalepisa.it);
- Utilizzo badge per la rilevazione delle presenze.
- Utilizzo del cartellino di riconoscimento e divisa.
- Sottoscrizione del modulo di tutela della Privacy.
- Disponibilità a svolgere il servizio secondo un orario organizzato in turni.

14) Sede/i di attuazione del progetto (1):

<i>N.</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo (compresa eventuale partizione interna)</i>	<i>giovani per sede (2)</i>
1	Dipartimento Cardio Toraco Vascolare	Pisa	Via Paradisa, 2-56124	2
2	Dipartimento di Radiodiagnostica e Radiologia Vascolare ed Interventistica e Medicina Nucleare	Pisa	Via Paradisa 2-56124	4
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

(1) le sedi devono essere individuate **esclusivamente** fra quelle indicate in sede di iscrizione/adequamento all'albo degli enti di servizio civile regionale, riportando la stessa denominazione e indirizzo (compresa l'eventuale ripartizione interna, es. scala, piano, palazzina, ecc) indicate sulla procedura informatica SCR.

(2) il numero complessivo di giovani di questa colonna deve coincidere con il numero indicato al precedente punto 8)

N.B.: ALLEGARE LA STAMPA DELL'ELENCO SEDI INSERITE SUL PROGRAMMA INFORMATICO SCR PER QUESTO PROGETTO

15) *Nominativo operatore di progetto per singola sede(almeno uno per sede):*

- i. **NOME E COGNOME: SIMONA PALMIERO**
- ii. **DATA DI NASCITA: 30/03/1971**
- iii. **CODICE FISCALE: PLMSMN71C70C101K**
- iv. **INDIRIZZO MAIL: s.palmiero@ao-pisa.toscana.it**
- v. **TELEFONO:050995249**
- vi. **CURRICULUM** (completo di data e firma dell'interessato) con copia (fronteretro) di un documento di identità in corso di validità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)
- vii. **SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO** (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 14):

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
AOUP Pisa Dipartimento Cardiovascolare	Pisa	Via Paradisa, 2 – 56124

viii. **HA SVOLTO IL CORSO DI AGGIORNAMENTO E/O FORMAZIONE PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA (O, SI IMPEGNA A FARLO ENTRO L'ANNO IN CUI SI REALIZZA IL PROGETTO):**

- si impegna a svolgerlo entro l'anno: **SI** **NO**

- ix. **NOME E COGNOME: MIRELLA MARRANO**
- x. **DATA DI NASCITA: 07/05/1967**
- xi. **CODICE FISCALE: MRRMLL67E47A509A**
- xii. **INDIRIZZO MAIL: m.marrano@ao-pisa.toscana.it**
- xiii. **TELEFONO: 050 997886**
- xiv. **CURRICULUM** (completo di data e firma dell'interessato) con copia (fronteretro) di un documento di identità in corso di validità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)
- xv. **SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO** (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 14):

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
AOUP Pisa Dipartimento Radiodiagnostica e Radiologia Vascolare ed interventistica e Medicina Nucleare	Pisa	Via Paradisa, 2 – 56124

xvi. **HA SVOLTO IL CORSO DI AGGIORNAMENTO E/O FORMAZIONE PROGRAMMATO DALLA REGIONE**

TOSCANA (O, SI IMPEGNA A FARLO ENTRO L'ANNO IN CUI SI REALIZZA IL PROGETTO):

- si impegna a svolgerlo entro l'anno: SI NO

16) Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile regionale:

L'azione di promozione del servizio civile volontario rientra in un'iniziativa allargata di promozione generale dell'Azienda AOUP di Pisa.

ATTIVITA' PERMANENTI DI PROMOZIONE

Sito Istituzionale dell'Azienda AOUP di Pisa

Materiale Informativo sul Servizio Civile distribuiti dagli URP dell'Azienda.

Volantini informativi sul Servizio Civile distribuiti nei Punti Informativi aziendali e nei Dipartimenti dell'Azienda

ATTIVITA' DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO LOCALE SVOLTE PRIMA DELL'AVVIO DEL PROGETTO

Il progetto sarà promosso attraverso la stampa, di volantini e locandine che saranno distribuiti oltre che nella rete di distribuzione permanente di informazione sul servizio civile nei centri aggregativi, nelle scuole superiori e nelle università.

Inoltre il materiale e le finalità del progetto saranno presentati alla stampa locale a mezzo di comunicati e/o di conferenza stampa a cura dell'Ufficio Stampa dell'Azienda e sarà pubblicato sul sito internet aziendale

Totale ore dedicate prima dell'avvio del progetto: 30

17) Piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati di progetto:

E' primario l'obiettivo di evidenziare l'esperienza di servizio come esperienza di apprendimento e opportunità *empowerment* individuale.

Al fine del monitoraggio interno si prevede la costituzione di un gruppo di lavoro predisposto al monitoraggio del progetto composto dal Referente operativo responsabile del progetto e dagli Operatori di Progetto.

Per la rendicontazione del monitoraggio del progetto è stata predisposta la "**Scheda monitoraggio interno per la valutazione dei risultati del Progetto**" dove sono stati contemplati i seguenti campi:

- fattore di qualità;
- indicatore;
- standard;
- valore registrato;
- azione di miglioramento definita;
- strumento di rilevazione;
- responsabile rilevazione dati;
- responsabile analisi dati.

E' stato predisposto inoltre, a completamento, un "**report per l'alimentazione degli indicatori**", dove viene registrata, a cadenza mensile, l'attività svolta dai volontari all'interno delle strutture.

E' prevista, infine, la tenuta compilazione e aggiornamento di tutta la modulistica

necessaria alla rendicontazione del progetto e dell'attività svolta da ciascun volontario.

E' parte integrante del sistema di monitoraggio del progetto tutta l'attività svolta per il monitoraggio dell'attività formativa.

Il monitoraggio per la *valutazione dei risultati* di progetto si compone di più fasi:

1) Durante il primo semestre dall'avvio del progetto (1° monitoraggio in itinere):

- ogni Operatore di Progetto dovrà compilare un questionario relativo all'andamento del progetto nelle sedi locali. Il questionario tenderà a mettere in evidenza soprattutto problemi organizzativi, eventuali difformità tra risultati attesi e quelli che si stanno ottenendo, le eventuali aree di miglioramento;
- ogni volontario dovrà compilare un analogo questionario relativo all'andamento del progetto nelle sedi locali. Il questionario dei volontari (redatto in forma anonima) dovrà servire a valutare gli aspetti relazionali relativi all'attività dei volontari nelle sedi di progetto, gli aspetti di miglioramento organizzativo e gli eventuali altri bisogni formativi dei volontari.

I questionari verranno preparati dal gruppo di lavoro preposto al monitoraggio del progetto.

2) Elaborazione dei questionari:

il gruppo di lavoro preposto al monitoraggio elabora i questionari e prevede, nei 60 giorni successivi, una serie d'incontri di verifica in gruppi misti di volontari e Operatori di Progetto. Durante tali incontri, oltre al commento ed all'approfondimento di quanto emerso dai questionari, sarà dedicata particolare attenzione a:

- introduzione di modifiche organizzative volte a migliorare il progetto. Tali modifiche dovranno essere ampiamente condivise da parte dei Responsabili di progetto e dai volontari;
- accoglimento dei bisogni formativi più rilevanti emersi dal questionario compilato dai volontari. Tali bisogni formativi costituiranno la seconda parte di formazione specifica relativa al progetto.

3) Durante il secondo semestre dall'avvio del progetto (2° monitoraggio in itinere):

a sette mesi dall'avvio del progetto, viene verificato se quanto stabilito nei punti 1 e 2 è stato effettivamente realizzato. La metodologia prevede un questionario per gli Operatori di Progetto e uno (sempre in forma anonima) per i volontari.

La valutazione dei risultati di questa fase spetta al Responsabile del Servizio Civile, il quale dovrà redigere una relazione da inviare alla Direzione Generale dell'Azienda.

4) Valutazione finale:

al termine dell'esperienza viene somministrato al volontario un questionario di autovalutazione relativo all'esperienza svolta.

La valutazione dei risultati di questa fase spetta al Responsabile del Servizio Civile, di concerto con gli Operatori di Progetto, i quali dovranno redigere una relazione da inviare alla Direzione Generale dell'Azienda.

Si sottolinea che una parte rilevante del monitoraggio del progetto riguarda anche la formazione (vedi punto 22-27).

Inoltre per quanto concerne il monitoraggio, la verifica e la valutazione

dell'esperienza dei volontari in servizio civile si prevedono alcuni momenti di incontro con tutti i giovani partecipanti al progetto:

- incontro di metà servizio (al 4° e al 7° mese) di una giornata;
- incontri periodici (quindicinali o mensili) di alcune ore ciascuno svolti a livello aziendale;
- incontro di fine servizio (all' 8° mese).

Durante gli incontri verranno proposte attività di gruppo finalizzate alla verifica e alla rilettura dell'esperienza. Durante gli stessi momenti a metà e a fine servizio, verrà distribuito il questionario di monitoraggio e valutazione del progetto come previsto dal sistema di monitoraggio accreditato.

18) Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge regionale 25 luglio 2006, n. 35:

- Conoscenza lingua italiana parlata e scritta.
- Conoscenze tecniche informatiche di base.
- Attitudine al lavoro di gruppo e predisposizione all'innovazione organizzativa.

Saranno valutati preferenzialmente i candidati con:

- Diploma di Scuola media superiore.
- Conoscenza lingue straniere.
- L'aver svolto attività di volontariato.

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

- L'AOUP fornisce ai volontari (numero 6 volontari) il vestiario per ogni volontario del progetto (n. 1 gilet con identificazione del giovane come volontario del servizio civile) per un totale di spesa di circa €100,00.

L'AOUP impiegherà per la realizzazione del progetto:

- €100, 00 per l'elaborazione grafica/stampa volantini, poster ecc.(si riferisce ai costi per la realizzazione del materiale informativo specifico relativo al progetto);
- €180,00 per eventuali rimborsi per trasferte per corsi di aggiornamento e formazione dei volontari da parte della Regione Toscana;
- €480,00 , corso in 10 ore effettuato dall'American Heart Association per il rilascio del patentino BLS-D
- €320,00 per procedura di selezione (invio telegrammi/raccomandate);

Totale spese AOUP: €1180,00

20) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:

I locali per lo svolgimento dei lavori dei gruppi e del coordinamento generale del progetto sono le sale riunioni ubicate nelle rispettive sedi di attuazione del progetto e nella sede della direzione aziendale di Pisa.

Le attività del progetto si svilupperanno nei luoghi di front-line con il supporto delle attrezzature informatiche e di comunicazione (computer, stampanti, fax e telefoni) oltre alle dotazioni strumentali d'ufficio che saranno messe a disposizione, non

necessariamente in modo esclusivo, di ogni singolo volontario.

Le risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto sono già presenti nelle sedi di attuazione del progetto e sono adeguate al raggiungimento degli obiettivi del progetto. Complessivamente nelle sedi di attuazione sono presenti i seguenti strumenti:

Personal Computer	Telefoni per rapporti con l'utenza	Macchine fotocopiatrici
5	6	3

Le risorse strumentali a disposizione sono, in definitiva, quelle di cui dispone l'ente per il raggiungimento della propria mission istituzionale.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

21) Competenze e professionalità acquisibili dai giovani durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:

Le competenze che i volontari acquisiranno nel corso dell'espletamento del servizio sono in primo luogo di carattere relazionale e professionale nell'ambito dell'accoglienza e delle relazioni con il pubblico.

Al termine del periodo di servizio, ogni volontario potrà certificare, nel proprio curriculum:

- un **certificato di servizio**, a firma del Direttore Generale dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana, da allegare al curriculum come anno di servizio prestato nella P.A. e utilizzabile eventualmente per ottenere punteggi nei concorsi pubblici;
- una **certificazione**, rilasciato a firma del Direttore Generale dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana, che riconosce le competenze professionali acquisite nel corso del servizio, con indicazione della formazione specifica alla quale il volontario ha partecipato;
- una **certificazione**, rilasciata dall'American Heart Association e il patentino BLS-D.

Formazione generale dei giovani

22) Sede di realizzazione:

Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana, U.O. Politiche e Gestione Risorse Umane, sede via Roma 67. Si tratta della struttura aziendale dedicata alla attività di formazione permanente del personale.

23) Modalità di attuazione:

La formazione generale è effettuata in proprio, presso l'Ente e svolta dai formatori dell'Ente individuati e debitamente formati al momento della presentazione del progetto attraverso il "Corso di formazione per Operatori degli ENTI - FORMATORI" e dagli altri formatori che svolgeranno il corso di formazione prima dell'inizio del progetto.

L'ente dispone di aule attrezzate con strumentazione per la didattica (PC, videoproiettori, lavagne luminose, ecc.).

Lezioni frontali.

24) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

A partire dai contenuti previsti per la formazione generale nella circolare "Linee guida per la formazione generale dei volontari", il percorso di formazione generale si attua con le seguenti tecniche e metodologie.

3.1 Nella fase di accesso al servizio civile:

Il progetto prevede un percorso di ingresso per la conoscenza della proposta, allo scopo di creare le condizioni ottimali di inserimento.

• **Metodologia**

- lezioni frontali;
- gruppi di approfondimento;
- confronto sulle motivazioni;
- riflessioni personali;
- simulazioni.

• **Numero ore di formazione previste**

Il corso ha una durata massima di 12 ore di formazione.

3.2 Durante il servizio civile:

3.2.La formazione generale

• **Metodologia**

Per ogni obiettivo formativo viene considerato:

- la consapevolezza: l'essere/divenire consapevoli di sé, dell'altro, del mondo;
- dalla conoscenza della realtà al saper comunicare la realtà;
- dal sapere di essere nella realtà al saper stare nella realtà;
- dal saper fare al saper fare delle scelte;
- dallo stare insieme al cooperare;

ed in relazione a questi livelli la dimensione:

- individuale della persona;
- la famiglia, il gruppo, la comunità di appartenenza;
- la società, il mondo;

attraverso:

- lezioni frontali (almeno il 50% del monte ore complessivo);
- elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, simulazioni, lavori in gruppo e

- riflessioni personali (almeno il 20% del monte ore complessivo);
- testimonianze e/o visite ad esperienze significative.

Articolazione della proposta di formazione prevista: il totale nei primi cinque mesi dall'avvio del progetto: 42 ore.

La proposta è articolata in un percorso di formazione caratterizzato da:

- **corso di inizio servizio** di alcune giornate nel primo mese di servizio;
- **incontri di formazione permanente** di alcune ore o al massimo di 1-2 giornate ciascuno;

Inoltre durante i momenti di verifica a metà e fine servizio e periodici dal 4° al 7° mese (vedi il piano di monitoraggio interno descritto alla voce 21), verranno proposti anche degli approfondimenti tematici a partire dalla verifica dell'esperienza svolta nell'incontro di monitoraggio.

- **Numero verifiche previste e relativi strumenti utilizzati anche per la misurazione dei livelli di apprendimento raggiunti.**
- Nella fase di accesso al servizio: effettuare la verifica attraverso la scheda conforme a livello nazionale per la valutazione del tirocinio osservativo e del successivo tirocinio pratico.
- Durante il servizio civile: valutazione attraverso scheda di verifica a conclusione dei singoli moduli formativi. Successive condivisioni e confronti in gruppo.

25) *Contenuti della formazione:*

A partire dai contenuti previsti per la formazione generale nella circolare “*Linee guida per la formazione generale dei volontari*”, si propone una formazione generale che preveda due fasi.

Una prima fase di 33 ore circa che tiene conto delle indicazioni delle “*Linee guida per la formazione generale dei volontari*” in cui presentare ad un primo livello i singoli argomenti che saranno poi, dove necessario, approfonditi a partire dalle esigenze del gruppo.

Verranno unificate alcune tematiche all'interno dei momenti previsti e verrà dedicato il primo periodo all'aspetto formativo istituzionale (una giornata settimanale).

La tempistica verrà modulata secondo la tabella sottostante:

Moduli SC	Moduli AOUP	Tempistica	Modalità (1)
· L'identità del gruppo in formazione	Sostenere l'esperienza e la sua rielaborazione Favorire l'attenzione alla cura delle relazioni Sostenere la motivazione Sostenere l'orientamento per il futuro	3+3	1 F – 5 I
· Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale:	Comprendere il significato di concorrere alla difesa della patria	2	2 F
		2	2 F

· Il dovere di difesa della Patria			
· La difesa civile non armata e nonviolenta			
· La protezione civile	Favorire l'educazione alla solidarietà, alla cittadinanza attiva, alla pace e alla responsabilità ambientale	3	2 F – 1 I
· La solidarietà e le forme di cittadinanza		3	2 F – 1 I
· Servizio civile nazionale, associazionismo e volontariato	Conoscere il sistema del Servizio Civile Nazionale	3	2 F – 1 I
		2	1 F – 1 I
		2	2 F
· La normativa vigente e la Carta di impegno etico			
· Diritti e doveri del volontario del servizio civile			
· Presentazione dell'Ente · Lavoro per progetti	Conoscere la AOUP	4	3 F – 1 I
· Il lavoro per progetti	La progettazione in ambito sociale	2	1 F – 1 I
	Abilitare e sostenere la comunicazione e l'animazione del territorio durante e dopo il servizio	2	1 F – 1 I

1) F: lezione frontale; I: dinamiche non formali

Fermo restando le ore complessive di formazione ed i temi, l'articolazione della proposta sarà adattata in base al gruppo dei volontari in formazione.

Al termine della prima fase verranno proposti alcuni strumenti per verificare il gradimento e l'interesse dei giovani rispetto a tutte le tematiche presentate, in modo da programmare il restante percorso formativo.

Una seconda fase di 9 ore circa dove sarà possibile dedicare più attenzione e tempo ad alcune tematiche rispetto ad altre partendo dalle esigenze e dalle risorse dei giovani e delle realtà locali. Si approfondiranno gli stessi contenuti affrontati nella prima fase e si individueranno altre tematiche in base alle esigenze ed alla situazione del gruppo particolare di volontari.

Inoltre durante i momenti di verifica a partire dal 3° mese fino al termine del servizio (vedi il piano di monitoraggio interno descritto alla voce 17), verranno proposti anche degli approfondimenti tematici, inerenti ai contenuti di formazione generale, a partire dalla verifica dell'esperienza svolta.

26) Durata (espressa in ore):

42 ore

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei giovani

27) *Sede di realizzazione:*

Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana, U.O. Politiche e Gestione Risorse Umane sede via Roma 67. Si tratta della struttura aziendale dedicata alla attività di formazione permanente del personale.

28) *Modalità di attuazione:*

In proprio, presso l'Ente

29) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

- **Metodologia**
 - Lezioni frontali.
 - Gruppi di approfondimento.
 - Confronto sulle motivazioni.
 - Riflessioni personali.
 - Simulazioni.
 - Visite guidate in alcune realtà aziendali significative.
 - Tirocini guidati presso la struttura.
 - Affiancamento agli operatori socio-sanitari e sociali.

Per ogni obiettivo formativo viene considerato:

- la consapevolezza: essere/divenire consapevoli di sé, dell'altro, del mondo;
- dalla conoscenza della realtà al saper comunicare la realtà;
- dal sapere di essere nella realtà al saper stare nella realtà;
- dal saper fare al saper fare delle scelte;
- dallo stare insieme al cooperare;

ed in relazione a questi livelli la dimensione:

- individuale della persona;
- la famiglia, il gruppo, la comunità di appartenenza;
- la società, il mondo;

attraverso:

- lezioni frontali: elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, simulazioni, lavori in gruppo e riflessioni personali;
- elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, simulazioni, lavori in gruppo e riflessioni personali.

30) *Contenuti della formazione:*

Articolazione della proposta di formazione previste (monte ore: 73 ore)

Primo modulo: Gli “Aspetti istituzionali”: 3 incontri di 5 ore ciascuno per un totale di 15 ore.

Secondo modulo: “Informazioni attività dei Dipartimenti inclusi nel progetto e Carta Sanitaria Elettronica” - 3 incontri di 5 ore ciascuno – Totale 15 ore

Primo incontro: Iscrizione al Sistema Sanitario Nazionale, assistenza ai cittadini stranieri, permesso di soggiorno – 5 ore

Secondo incontro: Informazioni attività delle UU.OO. di Cardiologia 1, 2, Radiodiagnostica 1, 2 e Neuroradiologia: 5 ore

Terzo incontro: Il Sistema Informativo aziendale ed i rapporti con la CSE - 5 ore

Terzo modulo: Gli “Aspetti normativi e tecnici” - 6 incontri per un totale di 43 ore

Primo incontro: Privacy in Sanità e nei Servizi Sociali - 4 ore

Secondo incontro: La Rete Intranet Aziendale ed i suoi applicativi web - 4 ore

Terzo incontro: BLS-D di primo livello – 10 ore

Quarto incontro: Normativa sui luoghi di lavoro – 16 ore

Quinto incontro: Lavorare in sicurezza al videoterminale – 5 ore

Sesto incontro: Il front-office – 4 ore

31) *Durata (espressa in ore):*

73 ore

Altri elementi

32) Presenza di almeno una delle altre figure previste per la gestione del servizio civile regionale (diversa dall'Operatore di Progetto) che nell'ultimo anno abbia frequentato il corso di formazione o/e/o aggiornamento programmato dalla Regione Toscana (o si impegni a parteciparvi entro l'anno in cui si realizza il progetto):

Nome e cognome: **FEDERICA MELANI** Ruolo **COORDINATORE DI PROGETTO**

corso frequentato per Coordinatore di Progetto (CRESCIT) data del corso 24/10/2013 sede PISA

– *ha svolto un Workshop in data 02/04/2014 sede PISA*

Nome e cognome: **MARILENA PRADAL** Ruolo **COORDINATORE DI PROGETTO**

corso che ha frequentato per Coordinatore di progetto (CRESCIT) data del corso 15/04/2014 sede PISA

33) Impegno a far partecipare i giovani aderenti al progetto alla formazione aggiuntiva programmata dalla regione Toscana: SI NO

34) Attestazione che all'interno del medesimo bando sono stati presentati progetti per un numero complessivo di posti inferiori al 50% di quelli richiedibili in base alla categoria

di appartenenza: SI NO

n° progetti presentati: 6 n° posti richiesti complessivamente: 39

35) Impegno a far partecipare i giovani aderenti al progetto ad almeno due manifestazioni, eventi o attività di carattere regionale inserite nel sistema delle politiche giovanili della regione Toscana: SI NO

36) Coprogettazione tra i seguenti enti (è necessario allegare l'accordo sottoscritto dagli enti per la coprogettazione, da cui risulti l'ente capofila):

Denominazione ente	Codice RT	Categoria d'iscrizione all'albo SCR	Ente pubblico o privato

Il sottoscritto **Carlo Rinaldo Tommasini** nato a **Gaiole in Chianti (SI)** il **18.02.1955** in qualità di responsabile legale dell'ente Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana dichiara che l'ente che rappresenta è in possesso di tutti i requisiti previsti per l'iscrizione all'albo degli enti di servizio civile regionale (art. 5 comma 1 legge regionale n. 35 del 25/07/2006).

Data

Il Responsabile legale dell'ente

N.B.: si ricorda di allegare al progetto:

- copia di un documento di identità (*fronteretro*) del legale rappresentante in corso di validità;
- curriculum vitae con data e firma dell'interessato, copia di un documento di identità (*fronteretro*) in corso di validità e del codice fiscale del responsabile di progetto indicato al punto 2bis e degli operatori di progetto inseriti;
- stampa – tramite il programma informatico SCR - dell'elenco sedi di progetto utilizzate per il progetto.

