



Dipartimento
per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale
Presidenza del Consiglio dei Ministri



Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA – Avviso 2025

TITOLO DEL PROGETTO: "LA CURA COMINCIA DALL'ACCOGLIENZA"

SETTORE ED AREA DI INTERVENTO: A - Assistenza - 04 - Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale

DURATA DEL PROGETTO: 12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

- Migliorare l'esperienza di accoglienza e orientamento all'interno dell'Ospedale, con un focus speciale su ascolto attivo, empatia, rassicurazione per pazienti e familiari, "essere lì" per qualcuno in modo pratico.
- Rafforzare l'accoglienza dei pazienti e dei visitatori: garantire un primo punto di riferimento affidabile e accogliente per pazienti e familiari che arrivano in ospedale, fornendo informazioni chiare, pratiche e sensibili alle diverse esigenze.
- Sostenere il benessere emotivo dei pazienti: creare un ambiente sereno in cui i pazienti si sentano ascoltati e supportati, riducendo lo stress e l'ansia.
- Gestione delle aree di attesa comuni e sensibilizzazione alla Salute: gli Operatori Volontari saranno parte attiva anche in iniziative di educazione sanitaria, come: distribuzione di materiale informativo sulla corretta alimentazione, attività fisica, gestione dello stress, rischi del fumo e dell'alcol. Supporto a eventi/campagne di prevenzione organizzati dall'AOUN (es. Giornate della Salute, screening gratuiti, etc.).

Risultati Attesi

1. Miglioramento dell'esperienza dei pazienti. I pazienti e i loro familiari avranno un'esperienza più serena e informata, riducendo i livelli di ansia e aumentando la soddisfazione rispetto ai servizi ricevuti.
2. Formazione dei giovani. I giovani volontari acquisiranno nuove competenze professionali, tra cui la gestione dei flussi di pazienti, la comunicazione in un contesto sanitario e le tecniche di ascolto attivo e supporto emotivo.
3. Ottimizzazione delle risorse ospedaliere. L'accoglienza e il supporto tempestivo fornito dai volontari contribuiranno a migliorare l'efficienza complessiva dell'ospedale, alleggerendo il carico di lavoro del personale e facilitando le operazioni quotidiane.
4. Cittadinanza attiva e consapevole. I giovani volontari svilupperanno una maggiore consapevolezza civica e sanitaria, che li renderà più responsabili nel loro impegno sociale e professionale futuro.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI: All'interno dell'Ente, il volontario rappresenta un sostegno ai servizi di accoglienza, orientamento, informazione e controllo. Il suo compito principale è quello di alleviare il disagio dei pazienti, con particolare attenzione alle persone in condizioni di fragilità, come anziani, persone con disabilità, stranieri e bambini.

Inoltre, ugualmente in ogni sede, il volontario agevola l'interazione tra l'utenza e il personale sanitario, tecnico e amministrativo, contribuendo anche all'individuazione di eventuali criticità nei percorsi di accoglienza che, spesso, possono sfuggire agli operatori durante lo svolgimento delle attività quotidiane. I volontari potranno operare in diversi contesti: ingressi, punti informativi, sale d'attesa, aree di accettazione per visite ambulatoriali, diagnostica e ricoveri, uffici amministrativi, servizi sanitari e URP.

Le attività previste per i volontari sono le stesse in tutte le sedi del progetto. Queste ultime si svolgeranno dal lunedì al venerdì (5 giorni a settimana) per 5 ore al giorno. Esse comprendono:

- fornire informazioni, orientamento, accoglienza e accompagnamento, in particolare ai pazienti fragili, attraverso contatti diretti, telefonici o via e-mail;
- distribuire materiale informativo;
- collaborare alla preparazione di contenuti informativi e comunicativi;
- inserimento dati;
- assistenza all'utenza nelle pratiche amministrative;

- orientamento nei processi di prenotazione, accettazione e gestione delle richieste del cittadino;
- ascolto attivo;
- soddisfacimento dei bisogni primari;
- partecipare ai percorsi formativi.

Gli Operatori Volontari del Servizio Civile Universale saranno adeguatamente formati per svolgere in modo efficace e professionale la loro principale attività di accoglienza ai pazienti in ospedale. Il volontario del servizio civile potrà così vivere un'importante esperienza di crescita, sia personale che professionale, entrando a far parte in modo attivo di un sistema complesso come quello sanitario. Questo gli offrirà la possibilità di comprendere le dinamiche che generano difficoltà per utenti e operatori, acquisendo al contempo competenze in comunicazione efficace e lavoro di squadra, elementi fondamentali per affrontare e risolvere problemi.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

SEDI PROGETTO SCU 2026/27	Indirizzo	Operatore Volontario	di cui GMO
UO MEDICINA D'URGENZA E PS	Via Paradisa, 56124 Pisa	3	1
UO CARDIOLOGIA 1	Via Paradisa, 56124 Pisa	4	1
UO LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE	Via Paradisa, 56124 Pisa	2	1
UO ENDOCRINOLOGIA (1 E 2)	Via Paradisa, 56124 Pisa	2	1
UO MALATTIE METABOLICHE E DIABETOLOGIA ACCETTAZIONE UNICA	Via Paradisa, 56124 Pisa	2	
UO MEDICINA DELLO SPORT ACCETTAZIONE UNICA	Via Paolo Savi, 56126 Pisa	2	1
UO NEUROLOGIA	Via Roma, 56126 Pisa	1	
UO SENOLOGIA	Via Bonanno Pisano, 56126 Pisa	2	1
UO ONCOLOGIA	Via Bonanno Pisano, 56126 Pisa	1	
UO GAPAO CENTRO RISCOSSIONE TICKET - CUP	Via Roma, 56126 Pisa	1	
UO EMATOLOGIA AMBULATORIO	Via Roma, 56126 Pisa	1	
TOTALE		21	6

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

numero posti: 21 di cui 6 Giovani con Minori Opportunità (GMO), senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI

ORGANIZZATIVI: Il servizio si articola in 25 ore settimanali da lunedì a venerdì

- Flessibilità oraria: si richiede la disponibilità del volontario a svolgere un orario distribuito su turni, sia la mattina sia il pomeriggio, dal lunedì al venerdì.
- Conoscenza e rispetto del codice di comportamento etico, del Regolamento Privacy e del Codice di Comportamento aziendale.
- Sottoscrizione del modulo di tutela della Privacy.
- Disponibilità alla partecipazione a momenti di verifica dell'attività svolta.
- Disponibilità alla frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione degli operatori volontari coinvolti, con flessibilità di orario.
- Giorno di chiusura delle sedi: 17 giugno per la festa del patrono di Pisa.

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI: Gli Operatori Volontari saranno inseriti nei percorsi formativi idonei allo svolgimento delle proprie mansioni. Tutti gli operatori volontari impegnati nel progetto sono tenuti a prendere parte ad alcuni corsi:

- Formazione specifica lavoratori rischio basso ai sensi art. 37 d.lgs.81/2008 e Accordo Stato Regioni del 21/12/2011
- Formazione sulla protezione dei dati personali in sanità
- Prevenzione della corruzione e codice di comportamento: lo specifico caso sanitario – corso base

Gli operatori volontari saranno chiamati, inoltre, durante l'orario di servizio civile, a partecipare a corsi on-line del Dipartimento delle politiche Giovanili e servizi Civile Universale.

Al termine del percorso, l'AOUP rilascerà a ogni Operatore Volontario un attestato specifico. Inoltre, grazie alla ok grazie

collaborazione con i Centri per l'impiego della Toscana (ARTI), verrà fornita una documentazione utile alla validazione e alla certificazione delle competenze acquisite dai volontari.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI: NO

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE: In conformità a quanto previsto nella normativa sul Servizio Civile Universale, le modalità di selezione vengono rese pubbliche all'avvio del bando, sul sito istituzionale dell'AOUP e reperibili nella sezione dedicata, insieme al progetto e a tutti gli allegati specifici. La fase selettiva è suddivisa nelle seguenti fasi: preselezione, selezione e conclusione. Alla chiusura definitiva del Bando si riunisce la Commissione Esaminatrice, nominata dal Direttore Generale, che opera nel rispetto dell'art. 15 del DLgs 40/2017 e s.m.i., che è composta da un numero dispari di componenti (minimo 3) tra cui almeno un selettore iscritto con l'ente all'Albo SCU; il personale viene adeguatamente individuato all'interno dell'AOUP.

Di seguito le fasi in cui si articola l'iter di formazione della graduatoria con l'indicazione dei criteri da applicare in relazione a ciascuna di esse:

- 1) verifica della sussistenza del requisito specifico per accedere alla riserva di posti destinati a giovani con minori opportunità;
- 2) predisposizione della graduatoria all'esito della procedura selettiva;
- 3) eventuale copertura dei posti riservati rimasti vacanti.

Fase preselettiva: le domande vengono visionate dall'Ufficio Servizio Civile per valutare l'ammissibilità del candidato. L'Ente verifica il rispetto dei criteri definiti nell'ambito del bando quali, il superamento dell'età anagrafica che rappresenta un limite alla presentazione della domanda o l'aver già svolto il Servizio Civile Universale. Nel caso ne siano definiti altri, saranno sempre e comunque rispettati. Successivamente vengono lette e valutate le domande ed i curricula dei candidati. In questa fase si valutano e si attribuiscono i punteggi ai titoli e alle esperienze come segue:

Titoli di studio valutabili (massimo 20 punti)

Titolo di studio (massimo 16 punti); si valuta soltanto il titolo che consente di ottenere il punteggio più elevato
Laurea specialistica (magistrale) attinente al progetto = 16
Laurea specialistica (magistrale) non attinente al progetto = 12
Laurea triennale (di primo livello) attinente al progetto = 10
Laurea triennale (di primo livello) non attinente al progetto = 8
Diploma di scuola secondaria attinente al progetto = 7
Diploma di scuola secondaria non attinente al progetto = 6
Anni conclusi di scuola secondaria superiore = 0.50 per ogni anno concluso (massimo 2 punti)
Licenza media = 0

Titoli professionali certificabili (massimo 2 punti) Attinenti al progetto = 2
Non attinenti al progetto = 0.50
Non terminato = 0
esempio: Corsi BLSD- Primo soccorso -Brevetto Bagnino-Sicurezza sul lavoro HACCP

Altre conoscenze certificabili (massimo 2 punti) Conoscenze informatiche, linguistiche, artistiche, ecc. = 0.50 per ognuna

Esperienze (massimo 20 punti) Esperienze professionali nello stesso settore del progetto, presso l'Ente o altri Enti analoghi (1 per ogni mese, massimo 9 punti)
Esperienze di volontariato nello stesso settore del progetto, presso l'Ente o altri Enti analoghi (0,50 per ogni mese, massimo 8 punti)
Esperienze professionali o di volontariato in un settore diverso da quello del progetto (0,25 per ogni mese, massimo 2 punti)
Altre esperienze diverse dalle precedenti, pertinenti il progetto (0,50 per ogni mese, massimo 1 punto). Esempio: Valutazione Max Servizio civile, dove specificato, 1 punto per ogni mese. Alternanza scuola-lavoro (*). Tirocini-Volontariato-Lavoro (*).
Ore tot. nel triennio: -Licei 90 ore - 11 gg -Istituti tecnici 150 ore - 19 gg -Istituti Professionali 210 ore 26 gg (L 145/2018- L85/2023 conversione PCTO in alternanza scuola lavoro).

Una volta stabiliti i giorni di convocazione per la selezione, l'elenco dei candidati verrà pubblicato sul sito istituzionale dell'AOUP. **La pubblicazione equivale a tutti gli effetti a una notifica ufficiale ai candidati.**

Se un candidato avesse problemi a presentarsi alle selezioni a causa di necessità di forza maggiore, ne viene preso atto e si favorisce lo spostamento in un altro momento nell'arco della stessa giornata, nel caso ci fosse l'impossibilità a presentarsi in quella data, si cerca, se è possibile, di concordarne un'altra con membri della Commissione prima del suo scioglimento.

Fase selettiva. La Commissione esaminatrice, ai fini della valutazione del candidato, effettua la prova selettiva attraverso il Colloquio motivazionale. I candidati vengono convocati per presentarsi al colloquio motivazionale che si svolgerà in presenza nella sede prescelta dall'Ente.

Il colloquio motivazionale individuale è finalizzato a mettere in evidenza la motivazione, i punti di forza dei candidati, funzionali al buon esito del progetto. Per il colloquio ogni membro della Commissione attribuirà un punteggio per ogni ambito (**massimo 60 punti**). A selezione conclusa, viene stabilito collegialmente un voto univoco per ogni singolo fattore di valutazione.

Il candidato verrà valutato:

- sulla conoscenza e condivisione delle finalità del Servizio Civile
- sulla conoscenza e condivisione degli obiettivi e delle attività del progetto
- sulla idoneità allo svolgimento delle attività previste dal progetto
- su ulteriori elementi di valutazione emersi in fase di colloquio
- su eventuali doti e abilità umane possedute.

La valutazione finale del colloquio sarà data dalla media aritmetica dei giudizi concernenti i singoli fattori di valutazione presi in esame in sede di colloquio. Sarà dichiarato "Idoneo" il candidato che avrà riportato in sede di colloquio almeno un punteggio pari o superiore a 36/60, in caso in cui il punteggio finale del colloquio fosse inferiore a 36/60, lo stesso si ritiene non superato e il giovane verrà classificato come "Non idoneo".

Fase conclusiva: La Commissione avrà a disposizione 100 punti complessivi quali sommatoria delle valutazioni di seguito dettagliate: - valutazione dei titoli (massimo 20 punti) - valutazione delle esperienze (massimo 20 punti) - valutazione del colloquio (massimo 60 punti). A parità di punteggio, è preferito il candidato di età maggiore, a meno di diverse indicazioni del Dipartimento, eventualmente contenute anche nel bando di selezione di riferimento. Una volta ottenuti i risultati di ogni candidato si ordinano in modo decrescente i punteggi. La Commissione redige la graduatoria finale per poi pubblicarla sul sito istituzionale dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana sezione Servizio Civile.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI: La formazione generale si svolgerà all'interno dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana, nella sede di attuazione di progetto, **DURATA 30 ore**. L'erogazione avverrà in un'unica tranches, ed almeno per il 90% in presenza. Verrà erogata entro 90 giorni dall'avvio del progetto, secondo il calendario predisposto dal gruppo dei formatori. Gli argomenti ed i contenuti trattati hanno l'obiettivo di accrescere nei giovani la partecipazione attiva alla vita di società, portare a conoscenza l'identità e il valore del Servizio Civile, rendendoli consapevoli sul significato della scelta e dell'esperienza fatta:

- Dall'obiezione di coscienza al servizio civile universale: Breve accenno di Storia del Servizio Civile in altri Paesi
- Il dovere di difesa della Patria e la Costituzione Italiana
- La difesa civile non armata e non violenta
- La normativa vigente e la Carta di impegno etico
- Diritti e doveri del volontario del servizio civile
- La protezione civile
- Il lavoro per progetti nel Servizio Civile e nella Cooperazione Internazionale allo Sviluppo
- La comunicazione e gestione dei conflitti

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI: La formazione specifica è finalizzata a preparare i volontari sulle attività concrete previste dal progetto, facendo loro acquisire sia le competenze teoriche sia le abilità pratiche necessarie per svolgere al meglio il loro servizio. Si svolgerà all'interno dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana, nella sede di attuazione di progetto. La metodologia è soprattutto quella in presenza, tuttavia, in relazione alla materia trattata e considerando le specifiche finalità, può essere prevista in modalità FAD per un massimo del 30% del totale del monte ore. Gli approcci metodologici sono quelli formali e non formali. **DURATA 75 ore** da erogarsi entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del servizio in unica tranches.

TITOLO E CONTENUTI DEL MODULO di FORMAZIONE SPECIFICA

MODULO 1(di cui 4 ore FAD): Formazione e informazione sui Rischi connessi all'impiego degli Operatori Volontari in progetti di Servizio Civile Universale. Formazione specifica lavoratori basso rischio ai sensi art. 37 d.lgs.81/2008 e Accordo Stato Regioni del 21/12/2011.

MODULO 2 : Gli strumenti della comunicazione: multicanalità e cittadino

MODULO 3 : a. Principi del Servizio Sanitario Nazionale; conoscenza della struttura e dell'organizzazione aziendale; Carta dei Servizi. b. Focus in materia di responsabilità giuridica, attinente alle funzioni dell' Operatore Volontario del SCU, con approfondimento sulla corretta registrazione giornaliera delle presenze. c. PASS, Percorsi Assistenziali per i Soggetti con bisogni Speciali in AOUP.

MODULO 4 : Introduzione ai sistemi informatizzati relativi all'attività ambulatoriale; portale di prenotazione regionale - Prenotazioni e disdette lato utente tramite www-prenota.sanita.toscana.it; portale Regionale Zerocode (Sistema di prenotazione prelievi) e relativo sistema di accoglienza Centro Prelievi aziendali; self-accettazione - Funzionamento e gestione del totem per assistenza all'utenza; Totem Pagamenti Ticket - Gestione del totem per assistenza all'utenza.

MODULO 5 : Formazione sulla protezione dei dati personali e nuove tecnologie.

MODULO 6 : - accoglienza in AOUP: aspetti logistici e organizzativi; - le figure professionali che operano nell'ambito di AOUP; - strumenti specifici dell'Ente in dotazione ai volontari; - programmi informatici in uso presso i vari punti di accoglienza. Il modulo è coerente per le attività previste dal progetto.

MODULO 7 : BLS-D corso base presso il Centro Simulazione Medica

MODULO 8 : Servizi al cittadino: prenotazione e disdetta online; i pagamenti online con avviso PagoPA; carta sanitaria elettronica; informativa gestionale ticket aziendali: istruzione dei riscuotitori automatici.

MODULO 9 : - accoglienza nel Pronto Soccorso Aziendale: aspetti logistici e organizzativi.

MODULO 10 : la trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione; la sicurezza informatica nella P.A.; la digitalizzazione dei servizi agli utenti.

MODULO 11: FSE: Fornire conoscenze di base sul FSE e sul suo utilizzo.

MODULO 12: Colloquio con gli Operatori Volontari e gli OLP e loro inserimento in ogni sede. Presentazione delle attività specifiche agli Operatori Volontari.

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO: IL NOSTRO SERVIZIO AL TUO SERVIZIO

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE: Le Aziende Ospedaliere Universitarie (AOU), nel presentare i loro progetti per il Servizio Civile Universale 2025, perseguono primariamente l'Obiettivo 3 dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite:

Obiettivo 3: Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età.

Sebbene l'Agenda 2030 sia un quadro globale, il Servizio Civile in ambito sanitario si focalizza su questo traguardo specifico attraverso diverse linee d'azione principali:

1. Accesso alle cure e inclusione: Molti progetti mirano a facilitare l'accesso ai servizi ospedalieri per le fasce più vulnerabili (anziani, stranieri, persone con disabilità), riducendo le disuguaglianze nell'informazione e nell'orientamento sanitario.
2. Umanizzazione delle cure: I volontari operano per migliorare l'accoglienza e il supporto psicologico/sociale ai pazienti e ai loro familiari durante i periodi di degenza.
3. Educazione alla prevenzione: Attraverso campagne di sensibilizzazione e informazione su stili di vita sani, in linea con i target dell'Agenda che mirano a ridurre la mortalità prematura per malattie non trasmissibili.

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA: Settore A - Assistenza Area 04 - Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale Area Secondaria 02 - Adulti e terza età in condizioni di disagio.

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

Il progetto prevede l'inclusione di giovani con minori opportunità (GMO), in particolare quelli in situazione di disagio economico. A tal fine, sono stati riservati 6 posti, sui 21 disponibili, a giovani con ISEE inferiore o pari a 15.000 euro. La condizione di svantaggio sarà autocertificata dal giovane al momento della candidatura, ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000. Tale documentazione sarà verificata nella fase di selezione, come previsto dalle disposizioni vigenti in materia di Servizio Civile Universale, con la presentazione Attestazione ISEE inferiore o pari alla soglia dei 15.000,00 euro.

Il progetto, svolgendosi in un'azienda sanitaria, ha come obiettivo principale il miglioramento dell'accoglienza e dell'orientamento degli utenti presso sportelli, ambulatori e servizi territoriali. I giovani con minori opportunità, in particolare, potranno offrire un contributo significativo, sia in termini di empatia che di sensibilità sociale, aiutando l'utenza a orientarsi in un contesto spesso percepito come complesso. L'inclusione di giovani provenienti da contesti economicamente svantaggiati contribuirà inoltre ad arricchire il progetto sotto il profilo umano e relazionale, promuovendo l'equità, la partecipazione attiva e la coesione sociale.

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI SERVIZIO IN UNO DEI PAESI MEMBRI DELL'U.E. O IN UN TERRITORIO TRANSFRONTALIERO: NO

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Periodo: ultimi tre mesi di attività

Ore collettive 20

Ore individuali 4

Il tutoraggio si configura come un percorso di orientamento al lavoro mirato a fornire strumenti concreti e informazioni utili per pianificare lo sviluppo formativo e professionale degli O.V. al termine del servizio civile. Si struttura attraverso momenti di confronto, brainstorming e analisi delle competenze acquisite, garantendo un monitoraggio costante dei progressi degli O.V. L'affiancamento da parte di un tutor dedicato assicura inoltre un sostegno personalizzato, che favorisce l'informazione, l'orientamento e l'assistenza durante l'intero percorso, aumentando così l'efficacia dell'esperienza di servizio e la preparazione dei volontari per il loro futuro lavorativo.

Obiettivi Generali del Tutoraggio:

Monitorare i progressi dei volontari in relazione alle competenze acquisite.

- Riflettere sull'esperienza di servizio civile e sulle competenze trasversali sviluppate.
- Fornire orientamento professionale per facilitare il passaggio dal servizio civile al mondo del lavoro.
- Sviluppare un dossier finale per ogni volontario che riassume l'esperienza e le competenze acquisite.

Il Piano di Tutoraggio si svolgerà negli ultimi tre mesi di attività del progetto (X, XI, XII), con l'obiettivo di concludere l'esperienza con una riflessione finale, la valutazione delle competenze acquisite e una preparazione mirata per il futuro.