

ENTE

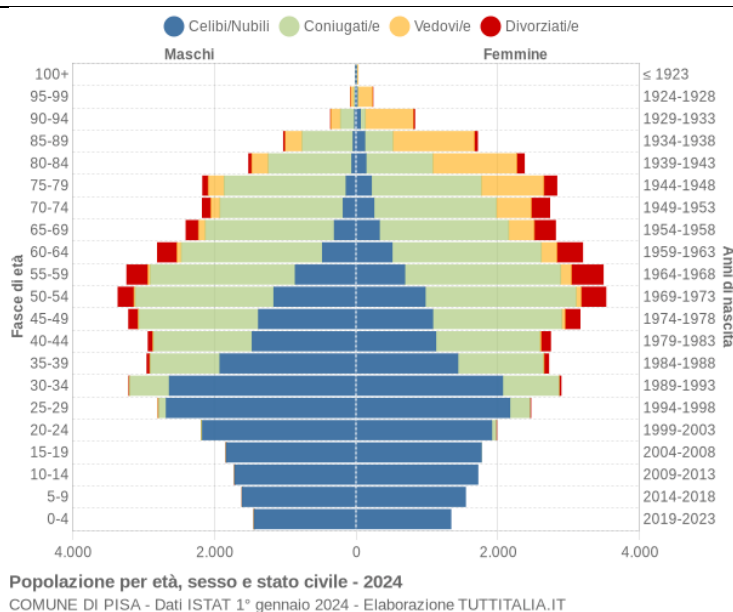
1) Denominazione e codice SU dell'ente titolare di iscrizione all'Albo SCU proponente il progetto

Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana - Cod. SU00521

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

2) Titolo del progetto: **"La cura comincia dall'accoglienza"**

3.1) Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto



Al 1° gennaio 2024, la popolazione residente nel comune di Pisa è di 89.117 abitanti, con una leggera prevalenza femminile (51,8%) rispetto ai maschi (48,2%) . La distribuzione per fasce di età evidenzia una struttura demografica in invecchiamento, con un indice di vecchiaia pari a 248,7, indicando una crescente presenza di persone anziane rispetto alla popolazione giovane . La città di Pisa è caratterizzata da una significativa presenza di cittadini stranieri, che rappresentano circa il 14,02% della popolazione residente, superiore alla media regionale (11,19%) e nazionale . I principali gruppi di cittadini stranieri provengono da Filippine, Albania, Romania, Bangladesh, Ucraina e Senegal. (cfr. [tuttitalia.it](http://tuttitalia.it))

Questo contesto demografico e sociale influisce direttamente sulle esigenze e sulle priorità dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana, che si trova a rispondere a una domanda sanitaria diversificata e crescente, con particolare attenzione alle necessità delle persone anziane e delle comunità migranti. L'AOUP, inoltre, è un polo sanitario di attrazione extraregionale. Nel 2023, l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana ha registrato un indice di attrazione extraregionale per i ricoveri ad alta complessità pari al 12,34%, segnando un incremento rispetto all'11% del 2022. Questo dato conferma la crescente attrattività dell'ospedale per pazienti provenienti da altre regioni italiane. Nel 2023 l'AOUP ha registrato un'attività ambulatoriale rivolta al 57,3% a pazienti esterni e al 42,6% a pazienti interni. La provenienza dei pazienti esterni è così distribuita:

- 43% dall'area pisana
- 36% dal resto dell'area vasta nord-ovest
- 11% da fuori regione

L'**Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana (AOUP)** è uno degli ospedali più importanti della Toscana, con una missione che unisce attività assistenziali, didattiche e di ricerca. L'Azienda è ospedale di riferimento regionale per l'Alta specialità e di Eccellenza nazionale, come confermato dai dati del Programma Nazionale Esiti (PNE). Situada a Pisa, città universitaria e punto di riferimento per l'innovazione scientifica e tecnologica, l'AOUP gestisce una vasta gamma di servizi sanitari, dai reparti di alta specializzazione, come oncologia e cardiologia, a servizi di emergenza e pronto soccorso.

L'ospedale è inoltre un polo di **eccellenza nella formazione medica**, grazie alla stretta collaborazione con l'**Università di Pisa**, in particolare con il **Dipartimento di Medicina** e le facoltà di **Scienze Infermieristiche e Professioni Sanitarie**. Nel contesto territoriale pisano, la presenza dell'AOUP si inserisce in una realtà demografica caratterizzata da un elevato flusso di mobilità sanitaria, una popolazione residente in progressivo invecchiamento e una crescente eterogeneità culturale dovuta alla presenza di cittadini stranieri e migranti. La complessità e l'eterogeneità del bacino d'utenza pongono in evidenza la necessità di rafforzare i servizi di **accoglienza, orientamento e accompagnamento**, in particolare per le fasce più fragili: anziani, pazienti cronici, persone con disabilità, utenti con barriere linguistiche o culturali, e familiari in difficoltà nel rapportarsi con la complessa organizzazione ospedaliera. Una delle criticità più rilevanti è la **disomogeneità nell'accesso ai servizi** e nella fruizione delle informazioni, che può generare disorientamento, rallentamenti nei percorsi di cura e disagio psicologico nei pazienti e nei caregiver. A ciò si aggiunge la necessità di umanizzare i percorsi di cura, riducendo la distanza percepita tra cittadini e istituzioni sanitarie, anche attraverso un supporto empatico, attento e continuativo da parte di figure di interfaccia come i volontari del Servizio Civile Universale. Il progetto intende dunque intervenire su questo scenario con l'obiettivo di **potenziare i servizi di accoglienza e accompagnamento all'interno delle strutture ospedaliere**, migliorando la qualità percepita dei servizi e facilitando l'accesso e la comprensione delle informazioni sanitarie. Il coinvolgimento di giovani volontari rappresenta un'opportunità per promuovere una cultura della cittadinanza attiva, della solidarietà e dell'inclusione, contribuendo a una maggiore coesione sociale sul territorio.

**DATI AOUP** Fonte: PIAO AOUP 2025-2027

### TUTTI I NOSTRI NUMERI

ATTIVITA' DI RICOVERO	2019	2023	2024
<b>Volume Totale</b>	<b>57.090</b>	<b>53.889</b>	<b>53.193</b>
<b>POSTI LETTO</b>	1.134	982	988
di cui Ricoveri ordinari	46.096	41.254	40.993
Giornate di degenza	<b>306.078</b>	<b>298.482</b>	<b>291.847</b>
Dotazione posti Letto Ordinari	1.003	982	988
Peso medio acuti Ordinari	1,23	1,31	1,39

### INTERVENTI CHIRURGICI

IN REGIME DI RICOVERO	2019	2023	2024
di cui Ricoveri in DH	<b>7.663</b>	19,26%	<b>8.471</b>
di cui Chirurgia Ciclo Breve o Diurna	<b>2.278</b>	<b>1.637</b>	<b>1.701</b>
Interventi di Chirurgia Ambulatoriale	<b>15.545</b>	<b>13.622</b>	<b>13.913</b>

### ACCESSI DI PRONTO SOCCORSO

	94.469	89.206	91.519
--	--------	--------	--------

### PUNTO NASCITA

Numero Neonati	<b>1.709</b>	<b>1.745</b>	<b>1.753</b>
----------------	--------------	--------------	--------------

### SPECIALISTICA

AMBULATORIALE	2019	2023	2024
Numero prestazioni di Laboratorio	6.748.885	6.668.897	6.677.460
Numero prestazioni di Diagnostica per Immagini	260.789	310.231	312.825
Numero prestazioni ambulatoriali per esterni	4.617.522	4.546.942	4.608.251
di cui Numero visite per esterni	509.854	513.928	529.621
Numero prestazioni ambulatoriali per interni	3.551.014	3.589.146	3.568.560

### TRAPIANTI

	2019	2023	2024
480 Trapianto Fegato/eo Intestino	157	124	175
481- Trapianto Midollo osseo	63	88	114
302-Trapianto renale	42	31	40
512-Trapianto simultaneo pancreas/rene	4	1	3
513 Trapianto di pancreas	3	2	1

### CHIRURGIA MULTI SPECIALISTICA

Eseguite con TECNICA ROBOTICA	2019	2023	2024
Nr ricoveri	1302	1582	1657

### CHIRURGIA ONCOLOGICA

	2019	2023	2024
Eseguita con metodologia Robotica	687	1.034	1.101
Ricoveri K Benigno	3.503	3.028	2.980
Ricoveri K Maligno	11.179	11.826	11.754
<b>Volume Interventi chirurgici</b>	<b>14.682</b>	<b>14.854</b>	<b>14.734</b>
Tumori Tracciati in PNE	<b>3.499</b>	<b>4.580</b>	<b>4.620</b>

- Bisogni e aspetti da innovare

Il progetto di servizio civile universale ha come obiettivo il miglioramento dell'accoglienza e del supporto emotivo e

informativo per i pazienti e i loro familiari all'interno dell'Azienda. Partendo da questo obiettivo, i bisogni e gli aspetti da innovare possono essere scomposti sotto vari profili:

### 1. Miglioramento dell'accoglienza dei pazienti e dei visitatori

Bisogni: Richiesta di maggiore orientamento in ospedale. Supporto nell'orientamento all'interno di un ambiente ospedaliero complesso. Assistenza nella gestione dei flussi di pazienti e visitatori per evitare disorganizzazione e frustrazione. Accesso a informazioni chiare sui servizi disponibili, orari, ubicazioni e protocolli ospedalieri. Aspetti da innovare: Creazione di un sistema di accoglienza che possa adattarsi alle diverse necessità dei pazienti (ad esempio, anziani, migranti, persone con disabilità). Introduzione di strumenti per semplificare l'orientamento e l'accesso alle informazioni in tempo reale. Implementare l'accoglienza digitale.

### 2. Supporto emotivo per pazienti e famiglie

Bisogni: Umanizzazione delle cure. Riconoscimento delle difficoltà emotive legate alla malattia o al ricovero. Supporto per i familiari, che possono essere sopraffatti dalla preoccupazione e dallo stress. Aspetti da innovare: Implementazione di una rete di supporto di base che possa affrontare le prime esigenze dei pazienti e dei familiari, per mezzo della figura di "accompagnatori" formati (gli Operatori Volontari).

### 3. Promozione della socializzazione e cittadinanza attiva

Bisogni: Inclusione dei giovani nel contesto sanitario per sviluppare competenze professionali e civiche. Sensibilizzazione su temi di salute pubblica (come la prevenzione delle patologie croniche e delle dipendenze). Aspetti da innovare: Creazione di percorsi di formazione che permettano ai giovani volontari di acquisire competenze sia nell'ambito sanitario che in quello della comunicazione e supporto emotivo. Attività di sensibilizzazione rivolte ai pazienti e familiari, utilizzando anche strumenti (brochure interattive o social media) per diffondere informazioni su prevenzione e benessere.

In sintesi: il progetto risponde a bisogni di orientamento, supporto emotivo e informativo, e inclusione sociale. Le innovazioni principali potrebbero riguardare: l'introduzione di tecnologie per un'accoglienza più fluida e personalizzata, il rafforzamento del supporto materiale e interiore per ridurre il disagio emotivo e la creazione di opportunità di partecipazione attiva e di sensibilizzazione tra i giovani e la comunità ospedaliera.

- Indicatori – situazione ex ante (*vedi Tabella 1, in box 4) Obiettivo del progetto*)

**Indicatori della situazione ex ante** (cioè prima dell'avvio del progetto di Servizio Civile Universale), costruiti **sulla base della descrizione del contesto e degli obiettivi del progetto**. Questi indicatori permettono di misurare lo stato attuale dei bisogni, delle carenze e delle aree di intervento, prima che il progetto venga attuato.

#### 1. Accoglienza e orientamento dei pazienti e visitatori

- Insufficienza di punti informativi accessibili e personalizzati.
- Numero di segnalazioni/feedback negativi ricevuti su aspetti legati all'accoglienza.
- Presenza limitata di personale/volontari formati all'accoglienza di pazienti con esigenze particolari (anziani, stranieri, persone con disabilità).

#### 2. Supporto emotivo a pazienti e familiari

- Mancanza o carenza di un servizio di ascolto attivo non specialistico per pazienti e familiari.

#### 3. Partecipazione giovanile e cittadinanza attiva

- Numero limitato di opportunità di formazione pratica per i giovani in ambito sanitario e sociale.
- Carenza di iniziative collaborative tra istituzioni sanitarie e giovani del territorio.

Questi indicatori saranno utilizzati come **punto di partenza per monitorare l'impatto del progetto** nel tempo, confrontando la situazione "ex ante" con quella "ex post", alla fine del progetto.

### 3.2) Destinatari del progetto

I **destinatari diretti** del progetto sono:

- **Pazienti dell'AOUP:** Adulti, anziani, e minori, che necessitano di un supporto per orientarsi all'interno dell'ospedale e che trarranno beneficio da un ascolto empatico e un orientamento pratico.
- **Familiari e visitatori:** Che si trovano in ospedale per motivi di cura o visita e che potrebbero trovarsi in difficoltà nell'adattarsi all'ambiente ospedaliero, soprattutto in momenti di ansia o stress.
- **Volontari:** Giovani di età compresa tra i 18 e i 28 anni che desiderano impegnarsi nel servizio civile, acquisendo competenze di gestione, comunicazione e supporto emotivo, in un ambiente di grande valore professionale e sociale.

I **destinatari indiretti** includono:

- **Personale sanitario e non, tutte le figure professionali presenti in AOUP,** che vedranno il loro lavoro supportato da una gestione più efficace delle fasi di accoglienza e orientamento, migliorando l'efficienza complessiva dell'ospedale.
- **Qualsiasi utente che necessiti di assistenza sanitaria, oltreché la comunità locale;** la popolazione di Pisa e delle zone circostanti, che beneficia indirettamente della qualità dell'assistenza sanitaria migliorata, grazie all'impegno civico dei giovani volontari.

### 4) Obiettivo del progetto

Descrizione dell'obiettivo con chiara indicazione del contributo che fornisce alla piena realizzazione del programma

**1. 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. Ovvero:

**1.a 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.

**1.b 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.

**1.c 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** su corretta alimentazione, attività fisica, gestione dello stress, rischi del fumo e dell'alcol. Supporto a eventi/campagne di prevenzione organizzati dall'AOUP (es. Giornate della Salute, screening gratuiti, etc.).

**Indicatori (situazione fine progetto) EX POST (vedi Tabella 1)**

**Risultati Attesi sono:**

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.

### Metodologia e Approccio

Il progetto adotterà un **approccio integrato**, che combina formazione teorica e pratica. I volontari, prima di entrare in contatto con i pazienti, seguiranno un **corso di formazione generale e specifica** che include sessioni su comunicazione interpersonale, supporto di base, e la conoscenza della struttura ospedaliera. Saranno inoltre supervisionati da operatori sanitari, che garantiranno che le attività si svolgano nel rispetto dei protocolli ospedalieri.

### Impatto e Sostenibilità

L'impatto del progetto sarà monitorato attraverso l'analisi della soddisfazione dei pazienti e dei familiari, tramite sondaggi e feedback diretti. Il progetto avrà anche un impatto positivo sulla **comunità locale**, che vedrà un maggiore impegno civico da parte dei giovani.

Tabella1 Griglia di valutazione con indicatori ex ante ed ex post

INDICATORI – SITUAZIONE EX ANTE	OBIETTIVO EX POST	INDICATORI DI RISULTATO	FONTE DI VERIFICA
<b>1. Accoglienza e orientamento dei pazienti e dei visitatori</b>	Accoglienza e orientamento all'ingresso delle sedi in ospedale fornendo informazioni pratiche sui percorsi e sui servizi.. Incrementare le figure dedicate all'Accoglienza. Soddisfazione dei pazienti e dei familiari. Incrementare l'utilizzo della delle segnalazione all'URP.	Incremento Numero di segnalazioni/feedback negativi, ricevute/i all'Ufficio URP AOUP, sulle dimensioni previste dal progetto, quindi aspetti legati all'accoglienza, rispetto alla situazione di partenza.	Numero di segnalazioni/feedback negativi rilevati dall' URP AOUP
Presenza limitata di personale/volontari formati all'accoglienza di pazienti, anche con esigenze particolari (anziani, stranieri, persone con disabilità).		% di risposte positive, con l'obiettivo di ottenere almeno l'80% di feedback positivi riguardo l'efficacia dell'accoglienza rispetto alla situazione iniziale.	Misurata attraverso questionari di soddisfazione somministrati all'inizio e al termine dell'ingresso in servizio dei Volontari.
<b>2. Mancanza o carenza di un servizio di ascolto attivo non specialistico per pazienti e familiari</b>	Assistenza e orientamento nelle aree comuni, per migliorare il flusso dei pazienti. Supporto emotivo a pazienti e familiari per ottimizzare l'efficienza dell'organizzazione ospedaliera e facilitare l'approccio con il personale sanitario nelle prime fasi di accoglienza.	Mirare all'80% di soddisfazione positiva riguardo al supporto fornito dai volontari.	Soddisfazione del personale sanitario misurata tramite sondaggi periodici.

3. Inclusione, partecipazione giovanile e cittadinanza attiva	Numero limitato di opportunità di formazione pratica per i giovani in ambito sanitario. L'obiettivo è che ogni volontario completi almeno un tot di ore di formazione durante il progetto.	N. di ore di formazione completate dagli Op. volontari nel corso del progetto sulle ore totali programmate.	Registro formativo che tenga traccia delle ore di formazione partecipate/erogate.
---	--	---	---

## 5) Attività con relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse impiegate nel progetto

### 5.1) Complesso delle attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo

<p><b>Personale dipendente sanitario e amministrativo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incontri preparatori per la gestione e il supporto degli Operatori Volontari nelle varie sedi</li> <li>• Accoglienza e prima informazione ai pazienti all'ingresso del reparto/ospedale.</li> <li>• Gestione delle prenotazioni e verifica documentazione sanitaria.</li> <li>• Supporto alla registrazione e smistamento dei pazienti.</li> <li>• Coordinamento con il personale volontario per garantire un flusso organizzato e tempestivo.</li> <li>• Monitoraggio delle esigenze specifiche dei pazienti (es. disabilità, lingua, accompagnatori).</li> <li>• Formazione e supervisione degli operatori volontari nelle attività di accoglienza.</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Accoglienza e Orientamento dei Pazienti:</b> i dipendenti AOUP operano anche nei principali ingressi delle sedi accreditate dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria, dove vengono accolti i pazienti, forniscono informazioni e assistenza nell'orientamento. Forniranno agli utenti informazioni sui percorsi ospedalieri, indirizzandoli nei vari reparti e aiutandoli nella gestione delle pratiche amministrative. <b>Supporto Emotivo di base:</b> i dipendenti offriranno un supporto ai pazienti e ai loro familiari, nelle aree di attesa, creando uno spazio di ascolto che contribuisca a ridurre l'ansia e lo stress.</li> <li>2. <b>Gestione delle Aree Comuni:</b> il Personale sanitario e non, sarà impegnato nella gestione delle aree comuni dell'ospedale, come le sale d'attesa, supportando la comunicazione tra i pazienti e il personale medico, migliorando l'organizzazione logistica e facendo da tutor agli Operatori Volontari.</li> </ol> <p>Le attività fondamentali comuni a tutte le sedi di attuazione del progetto che vedranno coinvolte tutte le risorse in esso impiegate, dunque saranno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmazione di tutte le attività di progetto e pianificazione delle date della formazione: svolte nel periodo precedente l'inserimento dei volontari, a cura del personale dell'Ente.</li> <li>• Incontri con il personale delle sedi per la pianificazione e l'inserimento dei volontari: verranno organizzati incontri preliminari con il personale dei servizi coinvolti per condividere la programmazione.</li> <li>• Formazione generale degli Operatori Volontari: secondo quanto previsto dal sistema di formazione inserito in Helios.</li> <li>• Formazione specifica degli Operatori Volontari: anche relativamente alla sicurezza, salute e rischi, connessi all'attività del volontario, come stabilito nel progetto.</li> <li>• Accoglienza e inserimento degli Operatori Volontari: curati con particolare attenzione nei primi giorni di avvio del progetto dall'Operatore Locale di Progetto.</li> <li>• Accoglienza dei cittadini: i volontari assegnati alle strutture dell'Ente parteciperanno in modo attivo all'accoglienza e all'accompagnamento dei cittadini nei percorsi sanitari.</li> <li>• Supporto alla cittadinanza negli adempimenti burocratici e nelle attività di accompagnamento; attività svolte in affiancamento agli operatori, sia in strutture di ricovero, ambulatori, diagnostica, che in ingressi, sale d'attesa, aree accettazione, uffici amministrativi, servizi sanitari e URP.</li> <li>• Fornitura di informazioni utili e di qualità per accompagnare gli utenti nei percorsi sanitari: ogni attività dovrà</li> </ul>
--

essere orientata alla massima qualità e utilità per i cittadini e le istituzioni coinvolte.

- Attività di Tutoraggio inserita quale: ulteriori eventuali misure a favore dei giovani. Fornire, in sintesi, orientamento professionale per facilitare il passaggio dal servizio civile al mondo del lavoro.

## 5.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte alla voce 5.1

Diagramma di Gantt

Cronologia delle attività necessarie per l'erogazione della Formazione e educazione sanitaria dei Volontari del Progetto SCU													
ATTIVITA' del PROGETTO	-	1° M	2° M	3° M	4° M	5° M	6° M	7° M	8° M	9° M	1° M	1° M	1° M
	1 s	s	s	s	s	s	s	s	s	s	s	s	s
Attività di programmazione col personale sanitario e amministrativo: ore dedicate prima dell'avvio del Progetto													
Incontri con il personale delle sedi per la pianificazione dell'inserimento dei Volontari. Firma contratto													
Formazione Generale in presenza													
Formazione Specifica erogata dall'Ente in presenza Corso BLS													
Formazione Igiene, sicurezza, salute e rischi connessi all'attività dei Volontari													
Accoglienza e inserimento degli Operatori Volontari coinvolgendo il Personale AOUP													
Educazione Sanitaria altra attività (seminari eventi) erogata dall'Ente													
Accoglienza dei cittadini, supporto agli utenti nei percorsi sanitari e negli adempimenti burocratici, affiancamento agli operatori ospedalieri.													
Attività di Tutoraggio (Obbligatoria e Opzionale)													

## 5.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto

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.

Gli Operatori Volontari seguiranno corsi di Formazione Generale e Specifica in AOUP, la Formazione Ministeriale e quella Regionale; saranno inoltre formati nello specifico da Agenzia delle Entrate e NEXI S.p.A. I volontari del Servizio Civile

## ALLEGATO 3A – Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia

Universale saranno dunque adeguatamente formati per svolgere in modo efficace e professionale la loro principale attività di accoglienza ai pazienti in ospedale, acquisendo competenze multidisciplinari che consentano loro di offrire supporto sotto diversi punti di vista, quali l'aspetto organizzativo, relazionale e assistenziale

Il suo ruolo diventa così un collegamento agevolatore tra i cittadini e i percorsi assistenziali, tra il territorio e la struttura ospedaliera e viceversa, con l'obiettivo di evidenziare e segnalare possibili disfunzioni nei servizi, migliorando la qualità percepita e l'accessibilità alle strutture sanitarie.

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.

In affiancamento agli operatori ospedalieri, il volontario rappresenterà spesso il primo punto di contatto per l'utenza all'interno delle strutture.

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.

### 5.4) Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività progettuali previste

Cisanello Sedi Accreditate	Operatori Volontari	OLP	Direttore Dipartiment o Attività Integrata (DAI)	Direttore Unità Operativa	Resp.Amm.v o DAI o Resp. Inf. DAI	Addetto front-line Area Sanitaria	Addetto front-line Area Amm.va
UO Laboratorio Analisi Chimico Cliniche CIS	2	1	1	1	1	1	1
UO Cardiologia CIS	4	1	1	1		1	1
UO Endocrinologia (1 e 2)	2	1	1	1	1	1	1
UO Malattie metaboliche Diabetologia (Accettazione Unica) CIS	2	1	1	1		1	
UO Medicina d'urgenza e PS CIS	3	1	1	1	1	1	

ALLEGATO 3A – Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia

Santa Chiara Sedi Accreditate	Operatori Volontari	OLP	Direttore Dipartiment o Attività Integrata (DAI)	Direttore Unità Operativa	Resp.Amm.v o DAI o Resp. Inf. DAI	Addetto front-line Area Sanitaria	Addetto front-line Area Amm.va
UO Senologia SCH	2	1	1	1		1	1
UO Ematologia SCH	1	1		1		1	
UO Medicina dello Sport (Accettazione unica) SCH	2	1	1	1		1	1
UO Neurologia SCH	1	1	1	1	1	1	
UO GAPAO Centro riscossione ticket - CUP SCH	1	1	1	1		1	1
UO Oncologia SCH	1	1		1		1	
<b>Totali</b>	<b>21</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>6</b>

Risorsa AOUP a tempo indeterminato(ti)	numero	% impegno per Scu/orario servizio mensile	Tot. Ore mensili	ore
Direttore DAI (ti)	9	0,66%	152	1
Direttore UO (ti)	11	0,66%	152	1
RAD e RID(ti)	4	0,69%	152	5
Addetto front line area sanitaria(ti)	11	3,47%	144	5
Addetto front line area amm.va (ti)	6	3,47%	144	5

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

Per le attività del progetto e per quelle che saranno svolte dal volontario saranno messe a disposizione le seguenti risorse minime:		
<b>Strumenti a disposizione del volontario</b>	Computer , tablet, stampanti multifunzione, accesso ad internet e alla rete intranet, scrivania, sedia, aule formazione/ riunioni, videoproiettore, posta elettronica dedicata, telefono, biblioteche aziendali.	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzati a: organizzare e gestire l'accoglienza e realizzare le azioni previste nel progetto, accrescere la cultura sanitaria del volontario.
<b>Materiale a disposizione del volontario</b>	Penne, matite, risme di carta, forbici, quaderni, cartelline, spillatrici, e in generale cancelleria da ufficio Depliant illustrativi, pieghevoli, carta dei servizi, manuali, procedure aziendali e libri.	

6) Eventuali particolari condizioni ed obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio

- 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.

## 7) Eventuali partner a sostegno del progetto

### NEXI S.p.A. e AGENZIA delle ENTRATE DIREZIONE REGIONALE DELLA TOSCANA

L'Ente partner **Nexi Payment S.p.A.** non iscritta all'Albo SCU, è una società che offre soluzioni di pagamento digitali, servizi per l'accettazione di pagamenti e infrastrutture per la transazione di denaro tra banche, aziende, istituzioni e Pubblica Amministrazione. Gestendo, nello specifico, i sistemi digitali Totem PagoSi, installati per conto delle Aziende Sanitarie della Toscana, è parte integrante e sostanziale per la facilitazione all'utenza in materia di pagamento telematico dei ticket sanitari relativi alle prestazioni di Pronto Soccorso ricevute. L'accoglienza digitale in ospedale vuol dire anche utilizzare al meglio gli strumenti e le tecnologie digitali per migliorare l'esperienza dei pazienti, semplificando i processi di accettazione, prenotazione e comunicazione, riducendo il tempo di attesa e aumentando la comodità.

Per quanto detto Nexi S.p.A., al fine di contribuire alla realizzazione del progetto, si impegna a dare massima disponibilità per assistere gli Operatori Volontari del Servizio Civile Universale, nell'utilizzare i sistemi Totem PagoSi, ed a predisporre materiale illustrativo sui canali multimediali e da distribuire ai cittadini fruitori dei servizi sanitari, al fine anche di incentivare l'utilizzo della moneta elettronica e scoraggiare l'utilizzo del contante, seguendo le politiche a livello nazionale tese ad incrementare il cashless.

Nexi S.p.A. realizzerà le specifiche attività con le seguenti modalità operative:

- predisposizione materiale illustrativo in formato elettronico per la formazione degli Operatori Volontari addetti alla facilitazione dell'utilizzo delle casse automatiche PagoSi,
- effettuazione di una sessione di formazione mirata, da remoto, con approccio Train the Trainer.

L'accordo di partenariato decorre dalla data di avvio del Progetto e ha validità fino alla conclusione dello stesso.

L'AOUP ed **AGENZIA DELLE ENTRATE DIREZIONE REGIONALE DELLA TOSCANA** intendono costituirsi quali partner per la realizzazione del Progetto "La cura comincia dall'accoglienza", con lo scopo condiviso di garantire una migliore realizzazione degli obiettivi del Progetto stesso.

L'AGENZIA DELLE ENTRATE partecipa per la seguente motivazione:

premesso che nessun servizio sanitario può essere erogato ai non possessori di tessera, si ritiene utile che già al front-office dell'AOUP siano fornite all'utenza le indicazioni necessarie per ottenere il rilascio o il duplicato della tessera sanitaria (incluso il nuovo servizio online per neogenitori). Si rende noto, inoltre, che alcune prestazioni fornite da altre diverse Amministrazioni (Comune, Questura, Tribunale, Agenzia delle Entrate, ecc.) necessitano della tessera sanitaria per essere effettuate. Valutata l'importanza dell'Ente partner di avere cittadini informati sul percorso/rinnovo della tessera sanitaria l'Ente Partner Agenzia delle Entrate riconosce le strutture Aziende Sanitarie come punto privilegiato di front-office valutato l'alto tasso di afflusso di cittadini.

In particolare, per i casi in cui il servizio è ottenibile direttamente dall'Agenzia delle Entrate, è opportuno promuovere le conoscenze e le competenze digitali su:

- Come accedere all'area riservata del sito [www.agenziaentrate.it](http://www.agenziaentrate.it) per richiedere online il duplicato o la ristampa cartacea della tessera sanitaria o il certificato del codice fiscale;
- Quale sia la modulistica e la documentazione necessaria;
- Come prenotare un appuntamento in Agenzia;
- Come accedere ai servizi telematici dell'Agenzia;
- Come accedere ai servizi "agili" dell'Agenzia.

L'Agenzia, si impegna a:

- mettere a disposizione il proprio personale al fine di formare gli Operatori Volontari sui diversi tipi di servizi online fruibili per il cittadino;
- fornire agli operatori volontari materiale informativo garantendo un costante aggiornamento circa le procedure

attive in modo da dare corrette indicazioni agli utenti rispetto all'accessibilità di servizi telematici e non.

Essa realizzerà le specifiche attività con le seguenti modalità operative:

- un incontro, da calendarizzare al momento dell'avvio del servizio civile, della durata di n.2 ore, in modo che gli Operatori Volontari siano messi in grado di acquisire tutte le informazioni necessarie da dare agli utenti per istruirli ed accompagnarli verso un uso autonomo dei servizi;
- all'occorrenza, incontri di aggiornamento della durata di un'ora circa;
- supporto telefonico e/o con canale e-mail, fornito a tutti gli Operatori Volontari;
- invio periodico di materiale informativo a tutti gli operatori volontari impegnati nel Progetto per garantire un costante aggiornamento sui servizi offerti dall'Agenzia delle Entrate.

L'accordo di partenariato decorre dalla data di avvio del Progetto e ha validità fino alla conclusione dello stesso.

## FORMAZIONE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

### 8) Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione

#### 8.a) Tecniche e metodologie di realizzazione della **formazione generale**

La formazione generale è di **30 ore**, l'erogazione avverrà in “un'unica tranche”, ed almeno per il 90% in presenza. Verrà erogata entro 180 giorni dall'avvio del progetto (come da linee guida) e la durata corrisponde a tutte le ore dichiarate dall'Ente nel programma d'intervento. Tutte le ore di formazione dichiarate da erogare, si attueranno entro la prima metà del periodo di realizzazione del progetto, secondo il calendario predisposto dal gruppo dei formatori nel mese precedente all'avvio dei progetti. 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: i principi fondamentali, gli ordinamenti e la storia dell'obiezione di coscienza; la difesa non armata e non violenta della Patria come diritto/dovere costituzionale, i diritti umani, la carta etica del servizio civile universale e la partecipazione attiva alla vita della società civile nelle sue diverse forme.

La formazione generale si svolgerà all'interno dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana. La struttura aziendale dedicata all'attività di formazione del personale è l'U.O. Politiche e Gestione Risorse Umane sede di Via Roma 67, 56126 – Pisa P.O. Formazione del Personale, Responsabile Dott.ssa Marzia Raffaelli.

Modalità:

La formazione generale del Servizio Civile Universale utilizza diverse tecniche e metodologie didattiche per rendere l'apprendimento più coinvolgente ed efficace. L'obiettivo è favorire la partecipazione attiva dei volontari, stimolare il confronto e sviluppare competenze trasversali.

Viene erogata con l'utilizzo di due principali approcci metodologici:

- “formale”(lezioni frontali): rappresenta lo strumento tradizionale di insegnamento e di trasmissione di contenuti didattici, dove docenti e discenti riproducono funzioni e ruoli acquisiti e consolidati. Sono utilizzate per introdurre concetti teorici (storia del SC, principi costituzionali, normativa, diritti e doveri del volontario), supportate da slide, video e materiale didattico.
- “non formale”( didattica interattiva e partecipativa), che si attuerà nel 40% del monte ore complessivo. Tale approccio attiene alle tecniche formative che, stimolando le dinamiche di gruppo, facilitano la percezione e l'utilizzo delle risorse interne ad esso costituite dall'esperienza e dal patrimonio culturale di ciascuna/ciascun operatrice/operatore volontaria/o, sia come individuo che come parte di una comunità.

I suddetti approcci metodologici possono essere erogati in due modalità:

- “in presenza”: formatrice/formatore e operatrice/operatore volontaria/o sono fisicamente presenti nella stessa sede di formazione;

## ALLEGATO 3A – Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia

- “a distanza”: formatrice/formatore e operatrice/operatore volontaria/o non sono fisicamente presenti nella stessa sede di formazione, ma connessi attraverso dispositivi elettronici. Tale collegamento può avvenire in modalità “sincrona” o “asincrona” FAD.

La formazione “a distanza” **FAD**, in termini di monte ore formativo, **non supererà il 50% del totale** delle ore dichiarate dall'Ente: in particolare, la formazione in modalità “asincrona” si svolgerà **massimo per il 30% del totale** delle ore dichiarate dall'Ente in fase di programmazione.

In via sperimentale (ai sensi delle Linee Guida n. 88 del 31/01/23) è consentito l'utilizzo della FAD per lo svolgimento dei corsi di formazione generale e specifica nei seguenti casi:

- recupero della formazione in caso di assenze giustificate (permessi straordinari, malattie, astensioni obbligatorie);
- per le azioni di recupero della formazione in favore di tutti i subentranti;
- per l'erogazione del solo modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego delle/degli OV nei progetti di Servizio civile universale.

Gli strumenti di erogazione della formazione “a distanza” in modalità “asincrona” prevedono il tracciamento delle attività dell'utente e in particolare il completamento dei moduli formativi.

### 8.b) Tecniche e metodologie di realizzazione della **formazione specifica**

La formazione specifica degli Operatori Volontari si svolgerà in proprio, presso l'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana. La struttura aziendale dedicata all'attività di formazione del personale è l'UO Politiche e Gestione Risorse Umane sede di Via Roma 67, 56126 – Pisa. Verrà erogata all'inizio del servizio affinché gli OV acquisiscano le competenze e gli strumenti necessari per lo svolgimento dello loro attività.

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.

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. La Formazione Specifica ha una **durata 75** ore da erogarsi entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del servizio in unica tranches, oppure doppia tranches erogando il 70% delle ore entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del servizio, ed il restante 30% delle ore entro il terzo mese.

La tecnica sarà attuata attraverso:

- lezioni teoriche, per fornire le conoscenze di base necessarie al contesto operativo ( regolamenti interni, protocolli di sicurezza, strumenti e tecniche di lavoro). Le lezioni teoriche saranno supportate da materiale didattico come manuali, slide e video.
- Simulazioni (apprendimento esperienziale): utilizzate per riprodurre situazioni reali che i volontari potrebbero affrontare nel loro servizio. Aiutano a sviluppare capacità relazionali, problem-solving e gestione dell'emergenza.
- Lavori di gruppo (didattica interattiva e partecipativa): discussione e risoluzione di problemi pratici per migliorare la collaborazione e il pensiero critico, comprendere meglio le problematiche di settore.
- Uso di strumenti multimediali e digitali per approfondire le tematiche in modo interattivo
- Monitoraggio e valutazione con questionari, verifiche per valutare l'apprendimento e apportare eventuali miglioramenti.

La formazione avverrà in conformità di quanto previsto dalle linee guida per la formazione emesse dal Dipartimento delle politiche giovanili del Servizio Civile Universale con decreto n.88 del 31 Gennaio 2023.

L'aula, sia essa fisica o virtuale, non supererà i 30 partecipanti.

### 9) Moduli della formazione specifica e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo

TITOLO E CONTENUTI DEL MODULO di FORMAZIONE SPECIFICA	DURATA in ORE e Tempi di erogazione	COERENZA CON LE ATTIVITÀ DI PROGETTO
---	-------------------------------------	--------------------------------------

ALLEGATO 3A – Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia

<p><b>MODULO 1(4+4 FAD ore):</b> Formazione e informazione sui <b>Rischi</b> 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.</p>	<p>8</p>	<p>Il modulo relativo alla formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile deve essere obbligatoriamente erogato <b>entro i primi 90 giorni</b> dall'avvio del progetto.</p>
<p><b>MODULO 2 (5+5 ore): Comunicazione</b>                  1. Gli strumenti della comunicazione: multicanalità e cittadino.                  2. L'importanza della comunicazione in sanità ed in emergenza; la comunicazione e la gestione delle relazioni e dei conflitti in ambito sanitario.</p>	<p>10</p>	<p>Il modulo è coerente per tutte le attività previste dal progetto, in quanto lo sviluppo delle competenze trasversali e la comunicazione sono importantissime. In ogni progetto è fondamentale saper comunicare, affrontare i problemi, decidere in situazioni complesse, gestire il proprio stress.</p>
<p><b>MODULO 3 (5+5 ore):</b>                  a. Principi del Servizio Sanitario Nazionale; conoscenza della <b>struttura e dell'organizzazione aziendale</b>; 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.</p>	<p>10</p>	<p>Il modulo è coerente per tutte le attività previste dal progetto: la conoscenza dell'Ente, del suo Programma e del Progetto. L'obiettivo del modulo è quello di far acquisire ai volontari le conoscenze relative al funzionamento dell' Azienda. sia dal punto di vista amm.vo che dei servizi sanitari innovativi e digitali.</p>
<p><b>MODULO 4 (5 ore):</b>                  Introduzione ai sistemi informatizzati relativi all'attività ambulatoriale;                  portale di prenotazione regionale - Prenotazioni e disdette lato utente tramite <a href="http://www-prenota.sanita.toscana.it">www-prenota.sanita.toscana.it</a>;                  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.</p>	<p>5</p>	<p>Il modulo è coerente per tutte le attività previste dal progetto: fondamentale la conoscenza dei servizi sanitari innovativi e digitali dell'Ente. L'obiettivo del modulo è quello di far acquisire ai volontari le conoscenze relative al funzionamento degli stessi.</p>
<p><b>MODULO 5 (5 ore):</b>                  Formazione sulla <b>protezione dei dati</b> personali e nuove tecnologie.</p>	<p>5</p>	<p>Il modulo è coerente per tutte le attività previste dal progetto. I contenuti dei moduli della formazione specifica sono pertinenti adeguati ed esaustivi.</p>
<p><b>MODULO 6 (10 ore):</b>                  - 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.</p>	<p>10</p>	<p>Il modulo è coerente per le attività previste dal progetto. I contenuti sono attinenti e approfondiscono le relazioni tra i vari soggetti che intervengono nella presa in carico dell'utenza dal suo arrivo in Ospedale.</p>

ALLEGATO 3A – Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia

<p><b>MODULO 7 (5 ore):</b> BLS-D corso base. Il Centro Simulazione Medica, offre corsi di formazione in BLS-D (Basic Life Support and Defibrillation), rivolti a personale sanitario e laico. L'attività del centro è focalizzata sull'addestramento pratico attraverso simulazioni avanzate, per migliorare le competenze nella gestione dell'emergenza cardiaca e nell'uso del defibrillatore semiautomatico (DAE).</p>	5	<p>La frequenza di un corso BLS-D è utile anche per i volontari del Servizio Civile Universale impegnati nell'accoglienza in ospedale, perché permette di intervenire prontamente in caso di emergenza, tutelando la sicurezza propria e degli altri. Anche chi accoglie può salvare una vita: il corso BLS-D dà ai volontari del Servizio Civile Universale gli strumenti per riconoscere un'emergenza e agire subito, anche in ospedale.</p>
<p><b>MODULO 8 (5 ore):</b> Servizi al cittadino: prenotazione e disdetta online; i pagamenti online con avviso PagoPA; carta sanitaria elettronica; informativa gestionale ticket aziendali: istruzione dei riscuotitori automatici.</p>	5	<p>Il modulo è coerente per le attività previste dal progetto. I contenuti sono specifici e volti a spiegare i vari servizi al cittadino operanti in Azienda.</p>
<p><b>MODULO 9 (5 ore):</b> - accoglienza nei Pronto Soccorso Aziendali: aspetti logistici e organizzativi; - le figure professionali che operano nell'ambito del Pronto Soccorso; - strumenti specifici dell'Ente in dotazione ai volontari in Pronto Soccorso; - programmi informatici in uso presso i Pronto Soccorso.</p>	5	<p>Il modulo è coerente per le attività previste dal progetto. Nello specifico approfondisce le modalità di accoglienza nelle sedi di primo soccorso.</p>
<p><b>MODULO 10 (3 ore):</b> la trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione; la sicurezza informatica nella P.A.; la digitalizzazione dei servizi agli utenti;</p>	3	<p>Il modulo è coerente per le attività previste dal progetto. Approfondisce l'argomento: digitalizzazione della P.A., fondamentale per la comprensione di alcuni meccanismi volti ai cittadini più fragili.</p>
<p><b>MODULO 11 (4 ore)</b> <b>FSE:</b> Fornire conoscenze di base sul FSE e sul suo utilizzo. Informare sul ruolo dei volontari nel promuovere l'uso consapevole del FSE da parte dei cittadini. Sviluppare competenze per supportare gli utenti nell'accesso e nella gestione del FSE.</p>	4	<p>Il modulo è coerente per le attività previste dal progetto. Il FSE permette di accedere a tutti i propri dati sanitari e di condividerli con i professionisti che si occupano della propria salute, importante anche la gestione dei consensi.</p>
<p><b>MODULO XII (5 ore)</b> Colloquio con gli Operatori Volontari e gli OLP e loro inserimento in ogni sede. Presentazione delle attività specifiche agli Operatori Volontari. A conclusione del percorso di formazione specifica, si svolgerà un incontro dedicato alla conoscenza diretta tra i Volontari e i rispettivi Operatori Locali di Progetto (OLP). Durante questo momento, saranno presentati l'Ufficio Servizio Civile AOUP e le sedi presso cui ciascun Volontario sarà inserito, illustrandone le caratteristiche operative, le attività previste e il contesto di lavoro.</p>	5	<p>I contenuti dell'incontro rappresentano un passaggio fondamentale per il corretto avvio dell'esperienza di Servizio Civile Universale in Azienda, favorendo l'inserimento graduale dei Volontari all'interno delle singole realtà e promuovendo una prima conoscenza del team e dell'ambiente professionale in cui saranno impegnati. Sarà anche l'occasione per chiarire ruoli, aspettative e modalità di comunicazione e collaborazione tra Volontari e OLP.</p>

75

10) Nominativi, dati anagrafici, titoli e/o esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai contenuti dei singoli moduli

Dati anagrafici del formatore specifico	Titoli e/o esperienze specifiche (descritti dettagliatamente)	Modulo formazione
---	---	-------------------

<p><b>CECCANTI GIOVANNI</b>, nato a Pontedera (PI) il 15/05/1964</p>	<p><b>Giovanni Ceccanti: Dal 2019 è Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione AOUP; dal Febbraio 2025 Direttore della UO Prevenzione e Protezione rischi.</b> Laurea in Tecniche della Prevenzione Ambiente e luoghi di lavoro conseguita presso Università di Pisa anno 2006. Dal 1989 al 2009 ha svolto la sua attività presso Azienda USL 5 Pisa - Dipartimento Prevenzione settore sicurezza sul lavoro; Dal 2009 al 2019 Addetto al Servizio Prevenzione e protezione in AOUP. Ha svolto numerosi di Corsi sulle tematiche della prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro, è formatore abilitato per la sicurezza nei luoghi di lavoro.</p>	<p><b>MODULO 1(4+4)FAD ore):</b> Formazione e informazione sui <b>Rischi</b> 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.</p>
<p><b>GARZELLA PAOLO</b>, nato a Pisa il 13/11/1962 <b>ZARINI MICHELE</b>, nato a Pisa il 23/06/1970</p>	<p><b>Paolo Garzella: Dal 2016 è responsabile dell'Ufficio Comunicazione di AOUP:</b> Laurea Magistrale in Management pubblico ed e-government anno 2011 - Unitelma Sapienza Roma; 2008-2009; Master I° livello in Marketing Management Università degli Studi G.Marconi - Roma; Master II° livello in Comunicazione Pubblica e Politica - Università di Pisa; a.a. 2002-2003; Master II° livello in Management delle Aziende Sanitarie – Unipegaso Roma- a.a. 2014-2015. Ha svolto numerosi Corsi di formazione rivolti al personale AOUP e della Usl Toscana Centro sulle tematiche della comunicazione, dell'uso del web e dei social. <b>Michele Zarini: Infermiere presso AOUP;</b> Diploma di Infermiere conseguito nell'anno 1996; Master di I livello Gestione del Coordinamento delle Professioni Sanitarie conseguito nell'anno 2015-2016 Università Cusano - Roma; come infermiere di Area Critica dal 2001 al 2020 ha partecipato a vari progetti formativi dedicati al paziente critico con particolare riferimento alla comunicazione e alla umanizzazione delle cure. Tra cui si ricorda la partecipazione a corso Defibrillazione precoce, gennaio 2001 - Azienda ospedaliero universitaria Careggi; corso di Triage ospedaliero, febbraio 2001 - Azienda ospedaliero universitaria Careggi; corso di formazione regionale Il processo di mentoring - ruolo e funzione del mentor nell'inserimento del personale di nuova acquisizione edizione n.11 - AOUP, ottobre-novembre 2005.</p>	<p><b>MODULO 2 (5+5 ore): Comunicazione</b> 1. Gli strumenti della comunicazione: multicanalità e cittadino. 2. L’importanza della comunicazione in sanità ed in emergenza; la comunicazione e la gestione delle relazioni e dei conflitti in ambito sanitario.</p>
<p><b>GERALI SIMONETTA</b>, nata a Fivizzano (Massa-Carrara) il 24/09/1960 <b>BOVE DOMENICO</b>, nato a Foggia 06/02/1981 <b>COLOMBARO LISA</b>, nata a Pisa il 13/09/1972</p>	<p><b>Domenico Bove : Dipendente AOUP</b>, Laura magistrale in Giurisprudenza anno 2006-2007 - presso Università degli studi di Foggia; <b>AVVOCATO</b> (Abilitato previo superamento di Esame di Stato il 19 Ottobre 2010). Presso Università degli studi di Pisa, frequenza del Master Universitario di II Livello, XV Edizione in Management delle Aziende Sanitarie, organizzato, sviluppato ed erogato dall’Università degli Studi di Pisa, Dipartimento di Economia e Management, di durata ANNUALE. Docente corso <i>modelli organizzativi, interazioni professionali, percorsi aziendali e nazionali</i>, anno 2019 presso AOUP. <b>Simonetta Gerali: Direttore U.O. RELAZIONI CON IL PUBBLICO – Coordinamento Funzionale</b> Ufficio Stampa e Comitato Editoriale, AOUP. Laurea in Giurisprudenza – Università degli Studi di Pisa 02.11.1987. Master Universitario di II Livello “Management delle Aziende Sanitarie” - Università di Pisa - Dipartimento di Economia Aziendale - Facoltà di Economia - in data 20/05/2005 (con tesi dal titolo “Attività di Marketing nelle aziende sanitarie toscane”). <b>Colombo Lisa:Infermiere presso AOUP</b>, Diploma di Infermiere Professionale conseguito nell’anno 1994; Diploma di Ostetrica conseguito nell’anno 1996; dal 10/2023 incarico di Project Manager in AOUP del percorso PASS (Percorsi Assistenziali per Soggetti con bisogni Speciali). Dall’anno 2019 ha partecipato in qualità di docente al corso “PASS : PERCORSI ASSISTENZIALI PER I SOGGETTI CON BISOGNI SPECIALI”.</p>	<p><b>MODULO 3(5+5 ore):</b> a. Principi del Servizio Sanitario Nazionale; conoscenza della <b>struttura e dell’organizzazione aziendale</b>; 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.</p>

ALLEGATO 3A – Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia

	Nell'anno 2024 ha partecipato al corso relativo al "PROGETTO REGIONALE PERCORSO PASS: PERCORSI ASSISTENZIALI PER SOGGETTI CON BISOGNI SPECIALI" in qualità di docente.	
<b>ORSELLI MATTEO</b> nato a Pisa il 09/07/1994 <b>GASPERINI FRANCESCO</b> nato a Pontedera (PI), il 26/06/1988	<b>Francesco Gasperini Dipendente AOUP</b> , Nucleo Multidisciplinare Attività Ambulatoriale. Laurea in Infermieristica Università degli Studi di Pisa – Classe delle Lauree in professioni sanitarie, Infermieristiche e professione sanitaria Ostetrica, anno 2012. Master in Infermieristica ed Ostetricia Legale e Forense Università degli Studi Niccolò Cusano, Roma, 14/11/2016 . In AOUP si occupa: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attività di referente per la profilazione su applicativi CUP2.0, GST e GSA</li> <li>▪ Monitoraggio del flusso regionale TAT</li> <li>▪ Produzione di reportistica per attività ambulatoriale e gestione agende aziendali</li> <li>▪ Formazione e assistenza rivolta al personale che opera con gli applicativi sopracitati</li> <li>▪ Gestione dell'Help Desk di II Liv per il Fascicolo Sanitario Elettronico</li> <li>▪ Responsabile delle attività di controllo, verifica e valutazione del servizio civile universale. Esperto nel monitoraggio.</li> </ul> <b>Matteo Orselli : Dipendente AOUP</b> , Inserito nel team Cabina di Regia Ambulatoriale. Laurea Magistrale in Ingegneria Gestionale presso la Università di Pisa conseguita in data 02/05/2019. Master Universitario 2^ Livello – “Operations Management nelle aziende sanitarie” presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore (Marzo 2022 – Marzo 2023). Per la Direzione Sanitaria si occupa di programmazione dell'attività ambulatoriale. Progettazione e implementazione di progetti aziendali innovativi in campo ambulatoriale, tra cui la definizione del nuovo modello organizzativo ambulatoriale nel “Nuovo Santa Chiara in Cisanello”.	<b>MODULO 4 (5 ore):</b> Introduzione ai sistemi informatizzati relativi all'attività ambulatoriale; portale di prenotazione regionale - Prenotazioni e disdette lato utente tramite <a href="http://www.prenota.sanita.toscana.it">www.prenota.sanita.toscana.it</a> ; 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.
<b>CASTAGNA FILIPPO</b> nato a Pietrasanta (LU) il 25/09/1988	<b>Filippo Castagna è referente responsabile protezione dei dati personali per AOUP:</b> Laurea Magistrale in Giurisprudenza, presso Università degli studi di Pisa, 19/12/2016. Dal 31/07/2021 . Ha partecipato a corso di Alta Formazione DPO Organismo di certificazione INVEO (anno 2021). Nel 2020 docenza UNIPI : il Ruolo del DPO.	<b>MODULO 5 (5 ore):</b> Formazione sulla <b>protezione dei dati</b> personali e nuove tecnologie.
<b>PISANI MARTA</b> nata a San Giuliano Terme (PI) il 21/01/1963 <b>BONACCHI LAURA</b> nata a Piombino (LI) il 28/10/1964 <b>CONTI LARA</b> nata a Vecchiano (PI) il 24/04/1969	<b>Marta Pisani:Dipendente AOUP - Referente Amministrativo DAI</b> Anestesia Terapie Intensive. Laurea Specialistica in Scienze Politiche Curriculum Politiche Risorse Umane - presso Unipi, anno 2012.; Laurea con lode in Amministrazioni Pubbliche ed Economia di Mercato - presso Unipi, anno 2009. Qualifica di Programmatore - Associazione Intercomunale 12 Area Pisana - 1987. CONOSCENZE INFORMATICHE MsDos, Windows, XHTML, Microsoft Office 2007 e precedenti, Open Office, Libre Office, Outlook Express, Internet, BO, Sirio, Si2, CUP aziendale, Tebe, GE4,Oliamweb. Formas Regione Toscana 2014; “Guida alla corretta redazione degli atti amministrativi alla luce delle nuove regole introdotte dalla L.69/2009 e dal DLgs 150/2009– ReForm Srl Pisa - Relatore Corso Aziendale “La gestione della documentazione sanitaria in area critica: aspetti giuridico/amministrativi e di responsabilità professionale” - Partecipazione a numerosi corsi aziendali AOUP. Partecipazione al corso, 29/11/2019, Corso “I referenti della comunicazione interna” - AOUP. Fra le varie docenze, si ricorda : (5 e 8 giugno 2018) Docente al Percorso formativo sperimentale abbreviato per OSS legislazione sanitaria e aspetti giuridici della professione - Istituto Santoni/AOUP. <b>Laura Bonacchi: Coordinatore Infermieristico, presso AOUP.</b> Laurea e qualifica accademica di dottore in infermieristica. Corso di alta Formazione Management Infermieristico e Tecnico Sanitario: organizzazione, coordinamento	<b>MODULO 6 (10 ore):</b> - 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.

	<p>e integrazione delle attività assistenziali infermieristiche organizzato dalla Scuola Superiore S. Anna Laboratorio Management Sanità. Professore a contratto al Master Management per le funzioni di coordinamento nell'area delle scienze Infermieristiche, Ostetriche e Infermieristiche Pediatriche.</p> <p><b>Conti Lara: Coordinatore infermieristico presso AOUP.</b>  <b>Diploma di laurea magistrale in scienze infermieristiche e ostetriche</b>, anno 2018 presso Unipi. Diploma master di II livello in Economia e management sanitario, Unipi, anno 2024. Attività di docenza presso AOUP, anno 2022, RED, RISPOSTA ALL'EMERGENZA DIPARTIMENTALE.</p>	
<p><b>CENTRO DI SIMULAZIONE MEDICA AOUP -</b>  <b>Direttrice</b>  <b>DOTT.SSA ALDA MAZZEI</b> nata a Pisa il 07/03/1960</p>	<p>Attualmente il Centro di Simulazione Medica dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana è diretto dall'anestesista <b>Dr.ssa Alda Mazzei</b>, che cura l'organizzazione delle attività formative supportandone la parte scientifica, il Centro è Provider American Heart Association e realizza circa 3000 partecipazioni all'anno. Il catalogo delle attività formative comprende tutti i format proposti da American Heart (BLS, ACLS, PALS, PEARS etc) ed è arricchito di percorsi formativi sviluppati all'interno di AOUP.</p>	<p><b>MODULO 7 (5 ore):</b> BLS-D corso base. Il Centro offre corsi di formazione in BLS (Basic Life Support and Defibrillation), rivolti a personale sanitario e laico. L'attività del centro è focalizzata sull'addestramento pratico attraverso simulazioni avanzate, per migliorare le competenze nella gestione dell'emergenza cardiaca e nell'uso del defibrillatore semiautomatico (DAE).</p>
<p><b>SALVADORI ADRIANA</b> nata a Pisa il 25/09/1964</p>	<p><b>Adriana Salvadori: Posizione Organizzativa - Gestione Punti Accettazione Unificata Prestazioni Ambulatoriali in regime istituzionale</b> presso U.O. Gestione Amministrativa Prestazioni e Attività Osp. AOUP. Laurea in economia e commercio conseguita presso Università di Pisa. Capacità nell'utilizzo dei SW Windows XP e pacchetto Office; Utilizzo del SW GST (Gestione Sanitaria Territoriale) e SW GSA (Gestione Sanitaria Ambulatoriale); Utilizzo di Internet Explorer. partecipazione a vari corsi, tra cui: - FORMAZIONE CERTIFICATA: Corso di addestramento su "Office automazione e reti" Ente /Agenzia formativa: Università di Pisa; - FORMAZIONE CERTIFICATA: Corso di formazione "La comunicazione interna, leva strategica dello sviluppo organizzativo" Ente/Agenzia Università di Pisa.</p>	<p><b>MODULO 8 (5 ore):</b> Servizi al cittadino: prenotazione e disdetta online; i pagamenti online con avviso PagoPA; carta sanitaria elettronica; informativa gestionale ticket aziendali: istruzione dei riscuotitori automatici.</p>

<p><b>PARDINI ALESSIA</b> nata a Lucca il 26/07/1976<b>DEL</b> <b>FRATE LUCIA</b> nata a Lucca il 24/10/1977 <b>LUNARDI</b> <b>FEDERICA</b> nata a Pisa il 13/05/1976</p>	<p><b>Alessia Pardini: Infermiere con funzioni di coordinamento presso il Pronto Soccorso di AOUP.</b> Laurea Magistrale in Scienze Infermieristiche ed Ostetriche, presso Unipi. Master di I livello in "Management nelle organizzazioni sanitarie", presso Unipegaso. Frequenza corso Introduzione alle basi dei dati (Unipi). Relatore al congresso nazionale "l'osservazione breve: innovazione ed efficacia nel pronto soccorso per gestire la domanda di salute", Trieste 2004. Partecipazione a corso di formazione La deospedalizzazione, i percorsi ambulatoriali e le nuove norme prescrittive in materia di esenzione. <b>Lucia Del Frate: Infermiere presso il Pronto Soccorso di AOUP.</b> Laurea Magistrale in Scienze Infermieristiche ed Ostetriche, presso Unipi (2014/2015). Master di I livello "Management per le funzioni di coordinamento nell'area delle professioni sanitarie", presso Unipegaso (2022/2023). Partecipazione a vari corsi, tra cui: - corso di formazione aziendale per facilitatori del rischio clinico 16/03/2017 ; - corso Hospital Disaster Management, 21/05/2019; - corso See &amp; Treat: La gestione del percorso, anno 2019. <b>Federica Lunardi:Responsabile Infermieristico del DAI Materno Infantile AOUP.</b> Diploma Universitario di Ostetrica presso Università degli Studi di Pisa, Facoltà di Medicina e Chirurgia, anno 1999. Master in Management per le funzioni di coordinamento in scienze infermieristiche, ostetriche e infermieristiche pediatriche, Unipi (2005). Laurea Magistrale in Scienze Infermieristiche ed ostetriche, Unipi (2021). Partecipazione ai corsi "La gestione della risorsa umana nell'organizzazione moderna: il processo manageriale" e "Monitorare se stessi e gli altri: sviluppo delle potenzialità" presso Asl 5 di Pisa Pontedera, anno 2007. Attività di docenza, tra le varie, al corso "La Gestione Di UnaUnita' Di Crisi" presso AOUP, anno 2016.</p>	<p><b>MODULO 9 ( 5 ore):</b> - accoglienza nei Pronto Soccorso Aziendali: aspetti logistici e organizzativi;- le figure professionali che operano nell'ambito del Pronto Soccorso;- strumenti specifici dell'Ente in dotazione ai volontari in Pronto Soccorso;- programmi informatici in uso presso i Pronto Soccorso.</p>
<p><b>GIUNTINI SARA</b> nata Pisa il 25/05/1974</p>	<p><b>Sara Giuntini:Responsabile per la Transizione Digitale, figura che coordina e garantisce la trasformazione digitale dell'AOUP.</b> Responsabile Posizione Organizzativa “Protocollo Atti Decertificazione” – U.O. Affari Generali AOUP. Laurea in giurisprudenza (vecchio ordinamento) – Università degli Studi di Pisa. Abilitazione allo svolgimento della professione forense – Corte di Appello di Firenze. Ottima conoscenza ed approfondita esperienza nell’uso di: - sistemi operativi Windows - applicativi per l’Office Automation (MS Office, OpenOffice, LibreOffice).</p>	<p><b>MODULO 10 (3 ore):</b> la trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione; la sicurezza informatica nella PA; la digitalizzazione dei servizi agli utenti;</p>
<p><b>FILIPPI MATTEO</b> nato a Cascina (PI) il 24/02/1977</p>	<p><b>Matteo Filippi:Dipendente AOUP.</b> Laurea magistrale in "management delle organizzazioni pubbliche e sanitarie" (Im-63), presso Università degli studi di Roma unitelma Sapienza, 15/12/2019. Master di II livello in "lean health care management", presso Università degli studi di Siena, 19/05/2022. Project manager : progetto di riorganizzazione attività di comunicazione organizzativa aziendale – 2022 AOUP . Tra le attività di docenza si ricorda : fascicolo sanitario 2.0 – pnrr fseformas – Regione Toscana anno 2023 corso di formazione regionale ; meeting lean 1.0 web azienda ospedaliero universitaria pisana – anno 2022, corso di formazione aziendale.</p>	<p><b>MODULO 11 (4 ore)</b> FSE: Fornire conoscenze di base sul FSE e sul suo utilizzo. Informare sul ruolo dei volontari nel promuovere l’uso consapevole del FSE da parte dei cittadini. Sviluppare competenze per supportare gli utenti nell’accesso e nella gestione del FSE.</p>

<p><b>PORCARO</b>  <b>ALBERTO: nato a</b>  <b>Pisa 04/01/1973</b>  <b>RAFFAELLI</b>  <b>MARZIA: nato a</b>  <b>Pisa 28/04/1969</b></p>	<p><b>Alberto Porcaro:</b> dal 12/07/2021 Direttore di struttura complessa UO Supporto tecnico e amministrativo ai dipartimenti AOUP. Diploma di laurea in Giurisprudenza conseguito presso UNIPI 15/12/2001. Master universitario di II livello in "Sviluppo delle risorse umane" UNIPI 22 gennaio 2005. Ad oggi Coordinatore Responsabile del Servizio Civile Universale in AOUP.</p> <p><b>Marzia Raffaelli: dal 1/02/2011 Responsabile di posizione organizzativa Formazione del personale AOUP;</b> dal dicembre 2021 ricopre inoltre il ruolo di coordinatrice della Rete regionale per la formazione in simulazione, gestendo l'integrazione tra i tredici centri toscani e garantendo standard, sinergie e finanziamenti: Laurea magistrale in Scienze Politiche Università degli studi Guglielmo Marconi Roma 19/11/2021; Laurea Magistrale in Storia conseguita nell'anno 1997 - Università di Pisa. Master universitario di II livello Management delle aziende sanitarie UNIPI 26/06/2017. Ad oggi Responsabile della formazione e valorizzazione delle competenze in ambito del SCU in AOUP.</p>	<p><b>MODULO XII (5 ore)</b> Colloquio con gli Operatori Volontari e gli OLP e loro inserimento in ogni sede. Presentazione delle attività specifiche agli Operatori Volontari. A conclusione del percorso di formazione specifica, si svolgerà un incontro dedicato alla conoscenza diretta tra i Volontari e i rispettivi Operatori Locali di Progetto (OLP). Durante questo momento, saranno presentati l'Ufficio Servizio Civile AOUP e le sedi presso cui ciascun Volontario sarà inserito, illustrandone le caratteristiche operative, le attività previste e il contesto di lavoro.</p>
--	---	--

Firma del Coordinatore Responsabile del Servizio Civile Universale

AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA PISANA

Dott. Alberto Porcaro