

ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana

CODICE REGIONALE: RT1C00042

1. Dati Identificativi Progetto

| | |
|---|---|
| 1.1 Titolo: | Accogliere per curare: informazione e orientamento al servizio dei cittadini |
| 1.2 Settore: | tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale. |
| 1.3 Coordinatore: | ZARINI MICHELE (23/06/1970) |
| 1.4 Num. Volontari: | 8 |
| 1.5 Ore Settimanali: | 25 |
| 1.6 Giorni servizio sett.: | 5 |
| 1.7 Formazione generale Obbligatoria ore: | 45 |
| 1.7.1 Formazione generale Facoltativa ore: | |
| 1.8 Formazione specifica Obbligatoria ore: | 45 |
| 1.8.1 Formazione specifica Facoltativa ore: | 5 |
| 1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva regionale: | SI |
| 1.10 Impegno a far partecipare i giovani a due manifestazioni: | SI |

2. Caratteristiche Progetto

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

Questo Progetto dell'AOUP si inserisce nel contesto della salute pubblica della Zona Pisana, parte dell'Area Toscana Nord Ovest, con 417.674 abitanti e un significativo invecchiamento demografico. La missione dell'AOUP è garantire cure di alta qualità, con un forte impegno per prevenzione e inclusione. Il progetto mira a migliorare l'accesso ai percorsi di cura e favorire una cultura della salute tramite informazione e accoglienza dei pazienti. L'AOUP, ospedale di eccellenza regionale e nazionale con 988 posti letto, coinvolge diverse Unità Operative nelle sedi accreditate:

- Palazzina 31 – Medicina d'Urgenza e Pronto Soccorso (DAI Emergenza e Accettazione): gestisce 91.486 accessi annui, assicurando interventi rapidi per urgenze e codici rossi/gialli.
- Palazzina 30E – Anestesia e Terapia del Dolore (DAI Anestesia e Rianimazione): tratta dolore cronico e oncologico, 733 accessi mensili e supporto anestesiológico per interventi complessi.
- Palazzina 5 – Neuroriabilitazione (DAI Neuroscienze): riabilitazione per patologie cerebro-vascolari e neurologiche, 227 accessi mensili, incluse tecniche robotiche e gestione della spasticità.
- Palazzina 10 – Pneumologia (DAI Cardio-Toraco-Vascolare): centro regionale per malattie respiratorie e tumori polmonari, 1.092 accessi mensili.
- Palazzina 3 – Ortopedia e Traumatologia (DAI Chirurgia e Medicina Endocrino-Metabolica): cura patologie ortopediche e chirurgia protesica, 1.800 accessi mensili.
- Palazzina 6 – Chirurgia Epatica e Trapianto di Fegato (DAI Chirurgia): centro nazionale per patologie epatiche e trapianti, 700 accessi mensili.
- Palazzina 1 – Medicina Preventiva del Lavoro: sorveglianza sanitaria e prevenzione dei rischi professionali, 1.000 accessi mensili.

Il progetto si sviluppa attraverso queste strutture, fondamentali nella gestione completa dei pazienti, dalla diagnosi alla cura, con focus su efficienza dei servizi e qualità dell'assistenza

2.2 Obiettivi del progetto:

Arricchire l'accoglienza, promuovendo un ambiente di fiducia per facilitare l'accesso ai servizi sanitari. Accoglienza: Migliorare l'esperienza d'accesso ai servizi sanitari agli utenti. Supportarli nell'uso di applicativi aziendali e di totem e casse automatiche. Obiettivo aumentare il supporto da parte dei Volontari, facilitando l'uso di questi strumenti. Promozione della salute: Sensibilizzare la popolazione su stili di vita sani e prevenzione. Distribuzione brochure informative e supporto pratico dei Volontari sono cruciali. Obiettivo: misurare l'efficacia del progetto entro 12 mesi. Monitoraggio: Gli indicatori includono il numero di questionari compilati, la distribuzione di brochure, e l'assistenza nell'uso dei servizi digitali.

Indicatori di risultato: Questionari: raggiungere almeno il 5% degli utenti in 12 mesi. Brochure distribuite: almeno il 5% degli utenti raggiunti in 12 mesi. Uso totem/casse automatiche: incremento nell'utilizzo da parte dell'utenza entro 12 mesi.

2.3 Numero dei dipendenti o volontari dell'ente necessari per l'espletamento delle attività previste nel progetto (non considerare i giovani del servizio civile):

40

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell'ente:

Il progetto si realizza all'interno di un contesto ospedaliero multidisciplinare, in cui le attività dei volontari si integrano con quelle dei professionisti AOUP, senza sovrapporsi o sostituirle. Le figure professionali coinvolte nel progetto, mantenendo i propri compiti istituzionali, rappresentano una risorsa essenziale per l'attuazione del progetto, in quanto garantiscono orientamento, supervisione e supporto ai volontari, oltre a favorire l'integrazione tra gli stessi e l'organizzazione ospedaliera. Tra le figure coinvolte: Direttore del Dipartimento, Direttori delle Unità Operative, Coordinatori Infermieristici, Responsabile Amministrativo Dipartimentale, Infermieri, Operatori Socio-Sanitari e Personale Amministrativo. In totale, il personale dipendente include 40 unità, a fronte di 8 volontari, con un rapporto di 1:5. Questo ampio coinvolgimento del personale dell'ente ospedaliero garantisce che il progetto risponda ai bisogni dell'utenza e promuova la crescita dei volontari.

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

Il progetto mira a garantire un'accoglienza cortese e efficiente per gli utenti nelle diverse unità operative ospedaliere, supportando l'orientamento e l'accesso ai vari servizi. Tra gli obiettivi principali, si prevede il supporto alla gestione dei flussi di pazienti nelle aree di Medicina d'Urgenza e Pronto Soccorso, facilitando l'accesso al percorso Fast Track per patologie a bassa complessità. Inoltre, il progetto prevede l'assistenza nei percorsi di Anestesia e Terapia del Dolore, offrendo informazioni precise sulle visite e le modalità di prenotazione.

Il supporto si estende anche alle aree di Neuroriabilitazione, Pneumologia e Ortopedia, facilitando l'orientamento dei pazienti e dei familiari, fornendo informazioni sui trattamenti e assistendo nella gestione dei percorsi di cura. Un obiettivo cruciale è il supporto ai pazienti con patologie complesse, come quelli in trattamento per chirurgia epatica o trapianto, contribuendo a rendere l'attesa più serena e umanizzando il percorso di cura.

Inoltre, è previsto il supporto per l'orientamento nei percorsi di sorveglianza sanitaria, con un focus particolare sulla cultura della salute e della prevenzione. Il progetto prevede anche il supporto agli utenti fragili, come anziani o persone con disabilità, con accompagnamento personalizzato. Saranno fornite informazioni aggiornate sui servizi sanitari, tramite materiali informativi e verrà dato supporto per l'utilizzo dei servizi digitali aziendali, per promuovere la consapevolezza e l'autonomia degli utenti.

La collaborazione con il personale sanitario e amministrativo sarà fondamentale per ottimizzare i processi di accoglienza, migliorare l'efficienza del servizio e ridurre i tempi di attesa. Saranno inoltre raccolte segnalazioni e suggerimenti per migliorare continuamente l'accessibilità e la qualità dei servizi. Infine, sono previsti momenti formativi per aggiornare i volontari e migliorare la qualità dell'accoglienza.

2.5 Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

Il Volontario deve rispettare il Regolamento aziendale e mantenere la riservatezza sulle informazioni acquisite durante il servizio. È obbligatoria la partecipazione alla formazione generale e specifica, nonché alle verifiche periodiche iniziale, intermedia e finale, con analisi dei risultati dei monitoraggi. Il Volontario deve rendersi disponibile per tutte le attività formative, di verifica e di monitoraggio organizzate dall'Azienda, dalla Regione Toscana, dall'Ufficio Regionale del Servizio Civile e da enti accreditati. L'orario sarà definito in base alle attività previste, richiedendo flessibilità. È obbligatoria la firma del registro presenze all'inizio e alla fine di ogni turno presso l'Operatore di progetto. Il Volontario deve indossare la divisa e il cartellino di riconoscimento forniti dall'Azienda e sottoscrivere il modulo per la tutela della privacy.

3. Caratteristiche Organizzative

3.1 Sedi

| DENOMINAZIONE | COMUNE | INDIRIZZO | N. VOL. |
|--------------------------|--------|-----------------|---------|
| Cisanello Palazzina 5 | Pisa | Via Paradisa,2 | 1 |
| Cisanello Palazzina 10 | Pisa | Via Paradisa,2 | 1 |
| Cisanello Palazzina 3 | Pisa | Via Paradisa,2 | 1 |
| Cisanello Palazzina 31/A | Pisa | Via Paradisa, 2 | 2 |
| Cisanello Palazzina 30/E | Pisa | Via Paradisa, 2 | 1 |

| | | | |
|-----------------------|------|-----------------|---|
| Cisanello Palazzina 6 | Pisa | Via Paradisa,2 | 1 |
| Cisanello Palazzina 1 | Pisa | Via Paradisa, 2 | 1 |
| | | | |

3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

Il progetto di Servizio Civile Regionale in AOUP (Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana) si propone non solo di dare opportunità ai giovani di vivere un'esperienza di crescita personale e professionale, ma anche di sensibilizzare e coinvolgere il territorio, le istituzioni e le comunità locali. Per questo motivo, sono previste una serie di azioni di comunicazione e diffusione, mirate a raggiungere un pubblico vasto ed eterogeneo, attraverso canali tradizionali e digitali.

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana (AOUP) cura la diffusione delle informazioni e la promozione delle attività legate al Servizio Civile Regionale e Universale attraverso i propri canali digitali istituzionali.

Attività cartacea:

Sul sito web aziendale (www.ao-pisa.toscana.it) è previsto uno spazio dedicato al Servizio Civile, accessibile direttamente dalla home page, dove saranno pubblicate tutte le informazioni relative a bandi, avvio dei progetti, aggiornamenti sulle attività, eventi promozionali e testimonianze dei volontari.

Le comunicazioni saranno diffuse anche tramite la mailing list aziendale (circa 4.970 indirizzi) per garantire un'ampia circolazione delle notizie all'interno e all'esterno dell'Azienda.

Attraverso l'Ufficio Stampa AOUP, le notizie e i comunicati riguardanti bandi e progetti saranno diffusi nella rassegna stampa aziendale e sui profili social istituzionali (Facebook, Instagram, X e YouTube), in particolare nei periodi che precedono l'avvio dei progetti e durante le fasi di promozione.

SI

Parallelamente alla comunicazione digitale, l'AOUP realizza campagne di promozione su supporto cartaceo.

Saranno prodotti e diffusi depliant, volantini e locandine che illustrano le finalità e le opportunità del Servizio Civile, distribuiti e affissi negli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP), nei punti informativi aziendali, negli uffici della Direzione e nelle strutture sanitarie.

All'esterno, il materiale verrà diffuso attraverso la rete dei servizi per i giovani, i centri aggregativi, le scuole superiori e le università pisane (Università di Pisa, Scuola Normale Superiore, Scuola Superiore Sant'Anna), oltre che nei punti Informagiovani e nei luoghi di maggior frequentazione giovanile (mense, spazi universitari, biblioteche, ecc.).

I progetti saranno inoltre presentati alla stampa locale tramite comunicati stampa curati dall'Ufficio Stampa aziendale, in occasione dell'apertura dei bandi o di eventi significativi.

Spot radiotelevisivi: SI

È prevista la realizzazione e la messa in onda di spot informativi su radio locali per promuovere i progetti di Servizio Civile e sensibilizzare la cittadinanza, con particolare attenzione ai giovani potenziali candidati. Gli spot, di breve durata, avranno linguaggio chiaro e coinvolgente e saranno diffusi nei periodi di maggiore rilevanza promozionale.

Incontri sul territorio: SI

Nel corso dell'anno, l'AOUP parteciperà a eventi divulgativi, incontri pubblici e giornate di sensibilizzazione nell'ambito delle iniziative di educazione alla salute, in collaborazione con enti locali, istituzioni scolastiche e universitarie.

Queste occasioni rappresentano momenti privilegiati per far conoscere i valori e gli obiettivi del Servizio Civile, distribuendo materiale informativo e promuovendo il dialogo diretto tra i referenti dei progetti e i giovani interessati.

Altra attività: SI

I volontari del Servizio Civile saranno parte attiva della promozione, condividendo la propria esperienza tramite immagini, riflessioni o brevi video pubblicati sui canali social aziendali con l'hashtag #serviziocivileAOUP.

Le testimonianze, raccolte nel rispetto della social media policy aziendale e della privacy, contribuiranno a valorizzare il Servizio Civile come esperienza di crescita personale, civica e professionale.

Il materiale potrà essere utilizzato per la realizzazione di video di presentazione o presentazioni pubbliche durante eventi informativi.

Materiale informativo e modulistica

L'AOUP curerà inoltre la predisposizione e distribuzione di modulistica amministrativa e brochure informative per facilitare l'accesso alle informazioni sui progetti e semplificare le procedure di candidatura, garantendo trasparenza, chiarezza e uniformità nella comunicazione.

3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

Descrizione Piano:

Il processo di monitoraggio e valutazione del progetto di SCR ha lo scopo di verificare periodicamente l'andamento delle attività, il raggiungimento degli obiettivi e l'impatto complessivo sui volontari, promuovendo al contempo la crescita personale, il rafforzamento delle competenze e la partecipazione attiva al progetto. Tutte le figure coinvolte, dai Responsabili ai Volontari, partecipano in modo collaborativo al processo, contribuendo attraverso strumenti di autovalutazione e momenti di confronto collettivo.

La prima fase riguarda la predisposizione degli strumenti di monitoraggio, in cui vengono definiti e condivisi questionari, schede di autovalutazione e strumenti di rilevazione per operatori e responsabili, al fine di garantire coerenza metodologica e completezza delle informazioni raccolte.

Segue la fase di valutazione in itinere e autovalutazione, che si svolge a intervalli prestabiliti (inizio, metà percorso e prossimità della conclusione). In tali momenti, i volontari compilano questionari sulle attività svolte, sulla qualità delle relazioni e sul livello di soddisfazione personale. Gli Operatori di Progetto rilevano informazioni sull'andamento generale, individuando criticità e possibili aree di miglioramento. I dati vengono poi discussi in incontri di gruppo, favorendo riflessione, consapevolezza e l'attivazione di eventuali interventi correttivi.

Nella fase finale, la valutazione complessiva integra i dati dei monitoraggi precedenti con le schede di autovalutazione finale, per sintetizzare l'esperienza vissuta, i risultati formativi raggiunti e il grado di soddisfazione dei volontari. Il Responsabile del Servizio Civile Regionale elabora quindi una relazione di sintesi da trasmettere in RT. Gli strumenti utilizzati questionari, schede di autovalutazione e verifica collettiva, servono a promuovere il miglioramento continuo del progetto, valorizzare l'esperienza dei volontari e consolidare le competenze civiche, relazionali sviluppate durante il SCR.

3.5 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.

3.6 Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto

Tipologie

PRESENTI

Descrizione Risorse tecniche e strumentali

Per garantire la realizzazione efficace del progetto, l'Azienda ospedaliero-universitaria Pisana (AOUP) mette a disposizione una serie di risorse tecniche, strumentali e logistiche che saranno utilizzate sia per la formazione che per le attività operative e amministrative.
Formazione:

L'AOUP offrirà aule attrezzate per la formazione, complete di strumenti tecnologici quali proiettori, schermi per presentazioni, dispositivi video e dispense. Gli spazi destinati alla formazione sono organizzati in ambienti adeguati e attrezzati, tra cui:

- Aula Verde e Aula Baschieri presso il polo di Cisanello (edifici 200 e 1),
- Aula Rossa al Santa Chiara (edificio 9),
- altre nuove aule in fase di completamento.

Attività operative e amministrative:

L'Azienda mette a disposizione locali funzionali per il coordinamento del progetto e per lo svolgimento delle attività di gruppo. Le principali sedi coinvolte sono dotate di sale riunioni e ambienti comuni destinati al lavoro collaborativo e alla gestione del progetto.

Dotazioni tecnologiche e strumentali:

Per le attività quotidiane, ogni Volontario avrà a disposizione risorse tecnologiche specifiche per svolgere in modo autonomo e produttivo il proprio lavoro, tra cui:

- Postazioni computer (7) per uso comune,
- Tablet (3) per uso individuale dei Volontari,
- Fotocopiatrici (6) comuni,
- Telefoni (6) a disposizione per comunicazioni,
- Scrivanie/postazioni (7) assegnate a ciascun Volontario.

Inoltre, l'Azienda mette a disposizione due stanze per videoconferenze (comuni) per consentire ai Volontari di partecipare a incontri regionali, nazionali, e sessioni di formazione a distanza organizzate dall'Ufficio Servizio Civile Regionale.

Comunicazioni mass mediali e eventi:

Per quanto riguarda la progettazione e lo sviluppo delle comunicazioni e degli eventi, le UU.OO. (Unità Operative) delle Sedi accreditate metteranno a disposizione ulteriori risorse tecniche per la creazione di eventi a visibilità regionale o nazionale. Tali risorse includono attrezzature informatiche avanzate e strumenti specifici per la realizzazione di contenuti multimediali e per la gestione di eventi a largo impatto.

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

Importo: 672

3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

Per garantire il pieno supporto ai giovani impegnati nel progetto, l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana stanza per ciascun volontario risorse aggiuntive, destinate all'acquisto di beni e servizi direttamente fruibili durante il periodo di servizio. Queste spese saranno sostenute con il fondo della Unità Operativa Servizi Tecnico-Amministrativi ai Dipartimenti, all'interno della quale opera l'Ufficio Servizio Civile, e alla conclusione del servizio i beni forniti resteranno in esclusiva disponibilità del volontario.

Le principali dotazioni previste includono:

- Vestiario identificativo: due magliette e una felpa personalizzata, per un valore complessivo di circa 37 euro a volontario, complete di tesserino di identificazione, che favoriscono il riconoscimento del giovane all'interno delle strutture e la partecipazione alle attività in maniera uniforme e sicura.
- Chiavetta USB: ciascun volontario riceverà una chiavetta USB (valore circa 5 euro) per la gestione e conservazione dei materiali formativi, dei documenti di lavoro e dei contenuti prodotti durante il servizio.
- Buoni colazione: sarà fornito un carnet di buoni per la colazione (o un buono unico), del valore di circa 3,50 euro ciascuno, per un totale di 12 consumazioni presso lo spaccio aziendale, pari a circa 42 euro a volontario, a sostegno della pausa e del benessere durante le giornate di servizio.

Importanza delle risorse aggiuntive

Queste risorse rappresentano un supporto concreto per il percorso dei volontari, contribuendo non solo alla funzionalità delle attività operative, ma anche al loro comfort e benessere quotidiano. Il vestiario identificativo favorisce il senso di appartenenza al progetto e l'integrazione nei team di lavoro; le chiavette USB garantiscono autonomia nella gestione dei materiali formativi e dei documenti prodotti; i buoni per la colazione sostengono la cura di sé durante le giornate di servizio. Complessivamente, tali strumenti contribuiscono a motivare i giovani, facilitando l'esperienza di apprendimento e valorizzando il loro impegno all'interno dell'Azienda.

4. Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

4.1 Competenze Attestate dall'Ente: SI

4.2 Competenze Certificate e Riconosciute dall' ente proponente accreditato o da Enti terzi SI

Descrizione competenza:

Il percorso formativo previsto nell'ambito del progetto di Servizio Civile Regionale è stato progettato per sviluppare nei partecipanti competenze relazionali, organizzative e tecnico-professionali adeguate alle esigenze dei diversi utenti coinvolti nei servizi socio-sanitari. Il programma integra conoscenze teoriche e abilità pratiche, ponendo particolare attenzione alla gestione del contatto diretto con l'utenza e al lavoro in contesti multiprofessionali.

Al termine del Servizio Civile, i Volontari avranno migliorato la capacità di interazione con team multiprofessionali, acquisito una maggiore consapevolezza del proprio ruolo e fiducia nel valore del contributo individuale, e partecipato a corsi di aggiornamento e formazione continua proposti dall'AOUP e da Enti Provider Accreditati.

Il percorso si caratterizza per l'integrazione tra lavoro supervisionato, attività formative in aula e formazione a distanza (FAD), offrendo così un'esperienza completa e professionalizzante.

Certificazione delle competenze e ruolo di ARTI Toscana

Le competenze acquisite dai Volontari sono attestate e certificate non solo dall'Azienda ospitante, ma anche da ARTI Toscana, l'Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego, che agisce come ente terzo certificatore. Le competenze acquisite dai volontari potranno essere oggetto di certificazione formale attraverso il Sistema Regionale di Individuazione, Validazione e Certificazione delle Competenze (IVC). ARTI garantisce trasparenza, affidabilità e validità delle competenze, valutandole secondo standard professionali riconosciuti a livello regionale.

La certificazione rilasciata costituisce un titolo ufficiale spendibile nel mercato del lavoro, in quanto attesta le competenze trasversali, organizzative e tecnico-professionali sviluppate durante il Servizio Civile. Ciò favorisce l'occupabilità dei giovani e consente di disporre di competenze oggettive, verificabili e riconosciute anche in contesti formativi e professionali esterni, rappresentando un valore aggiunto per il percorso formativo e per il curriculum dei partecipanti.

Formazione specifica riconosciuta

I moduli di formazione, erogati sia in aula che in modalità FAD, corrispondono alle attività formative accreditate ECM normalmente proposte dall'Azienda.

Essi comprendono:

Privacy per gli incaricati al trattamento dei dati personali, con approfondimenti sulle normative e le procedure relative alla protezione dei dati, sul GDPR e sulle disposizioni

aziendali;

BLSD, dedicato alle tecniche di Basic Life Support e defibrillazione semiautomatica;

Applicazione del D. Lgs. 81/2008, riguardante la sicurezza nei luoghi di lavoro, con particolare attenzione agli obblighi e alle responsabilità;

Carta Nazionale dei Servizi e Fascicolo Sanitario Elettronico, focalizzato sull'uso degli strumenti digitali per la gestione delle informazioni sanitarie;

Orientamento in Azienda, volto a introdurre la struttura organizzativa, i flussi comunicativi e i ruoli professionali.

Un volontario del SCR può sviluppare competenze nell'etica del consenso informato, nella gestione della privacy e dignità del paziente, e nel ruolo del volontario nella relazione di aiuto.

Competenze acquisite dai Volontari

Le competenze sviluppate durante il percorso sono suddivise in competenze di base, trasversali, organizzative e tecnico-professionali, tutte certificate dall'Ente e riconosciute da ARTI Toscana.

Competenze di base

I volontari apprendono l'utilizzo degli strumenti informatici fondamentali, inclusi sistemi operativi, Word, PowerPoint, Internet e posta elettronica. Sviluppano capacità di progettazione e pianificazione del lavoro, definendo obiettivi, attività, tempi e risorse necessarie. Acquisiscono inoltre la conoscenza della struttura organizzativa dell'Ente, comprendendo organigramma, ruoli professionali e flussi comunicativi. Infine, imparano a gestire la propria emotività, controllando le reazioni in situazioni di sofferenza degli utenti.

Competenze trasversali

Riguardano l'accoglienza, l'informazione e la comunicazione con utenti e colleghi, garantendo interazioni chiare e rispettose. I volontari imparano a diagnosticare problemi organizzativi, individuando criticità nei flussi di lavoro o nei conflitti comunicativi, e a risolvere problemi e conflitti adottando soluzioni appropriate. Viene inoltre sviluppato un comportamento propositivo, orientato alla cordialità, alla collaborazione e al lavoro di squadra, insieme alla capacità di comunicare in modo chiaro e comprensibile.

Competenze organizzative

Includono la capacità di lavorare in team, collaborando con volontari e professionisti per il raggiungimento di obiettivi comuni, e la collaborazione con figure professionali in relazione ai compiti assegnati e agli obiettivi

del progetto.

Competenze tecnico-professionali

I volontari acquisiscono la capacità di analizzare i bisogni degli utenti, individuandone necessità e problematiche, e di coordinare attività socio-educative, organizzando e gestendo interventi educativi e ricreativi. Approfondiscono la conoscenza delle caratteristiche sociali ed evolutive dei soggetti coinvolti e apprendono l'applicazione di metodologie educative e relazionali finalizzate al sostegno dell'utenza.

Sviluppano inoltre competenze nella gestione di agende e appuntamenti, nella conoscenza delle normative relative ai servizi sanitari e sociali e nell'assunzione di decisioni operative in autonomia, nel rispetto delle procedure condivise.

Viene curata la capacità di collaborare efficacemente all'interno dell'Ente, di adeguare linguaggio e comportamento al contesto lavorativo, di rispettare regole e orari, e di mantenere riservatezza ed etica professionale nella gestione delle informazioni.

Fa parte del percorso anche il corso BLS-D, che fornisce una formazione certificata sulle tecniche di rianimazione e defibrillazione.

Aggiornamenti e attestazioni

Durante il Servizio Civile, i Volontari hanno la possibilità di partecipare a corsi di aggiornamento organizzati dalla Regione Toscana e da Enti Provider Accreditati. Al termine del percorso, l'Ufficio Servizio Civile rilascerà un'attestazione di partecipazione, documento ufficiale che certifica lo svolgimento del servizio e il percorso formativo seguito.

Inoltre, verrà rilasciato il riconoscimento delle competenze certificate, validate dall'Ente e da ARTI Toscana, pienamente spendibili nel mondo del lavoro e in ulteriori percorsi formativi.

Grazie alla collaborazione tra l'Ente ospitante e ARTI Toscana, il percorso di Servizio Civile si configura come un'esperienza di crescita personale e sociale, ma anche come un investimento concreto nella professionalità dei giovani, certificata da un organismo terzo qualificato e riconosciuto a livello regionale.

4.3 Competenze ADA

| Tipo | Figura RRFP | Settore RRFP |
|-----------------------|---|--------------|
| UC 1638 - Accoglienza | Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di | Trasversale |

4.4 Altre Competenze ADA (fare riferimento al Repertorio Regionale Formazione Professionale)

| Tipo | Figura RRFP | Settore RRFP |
|------|-------------|--------------|
| no | no | no |

5. Formazione Generale Obbligatoria dei Giovani

5.1 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Nell'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana è la U.O. Politiche e Gestione Risorse Umane la struttura aziendale dedicata a programmare, supportare e gestire le attività di formazione permanente del personale dell'AOUP. Nello specifico la Dott.ssa Marzia Raffaelli, alla quale è affidato l'incarico di Posizione Organizzativa Formazione del Personale, coordina un team che è dedicato a supportare queste attività nell'ambito appunto della Unità Operativa. La Sede nella quale si svolgerà la Formazione Generale dei Giovani del Servizio Civile è posta in via Roma, 67 Pisa, altre nuove Aule potrebbero rendersi disponibili, perché in fase di ultimazione.

Modalità di attuazione

La formazione generale è di 45 ore, l'erogazione avverrà in "un'unica tranche" in una unica edizione e sarà fruita per l'80% in presenza, come previsto dal Regolamento di attuazione della Legge regionale 5 del 12 Febbraio 2024. Gli incontri saranno erogati entro i primi due mesi (60 giorni) dall'avvio del progetto e la durata corrisponde alle ore dichiarate dall'Ente nel programma d'intervento. Il programma del corso sarà predisposto dal gruppo dei formatori nel mese precedente all'avvio dei progetti.

Gli argomenti e i contenuti del corso mirano a potenziare la partecipazione attiva dei giovani alla vita sociale e civile.

L'obiettivo specifico è sensibilizzare i partecipanti sul valore e l'identità del Servizio Civile, rendendoli pienamente consapevoli della scelta intrapresa. Verranno approfonditi i principi fondamentali, la storia dell'obiezione di coscienza, la difesa non armata e non violenta della Patria come dovere costituzionale, i diritti umani e la Carta Etica del Servizio Civile.

Le ore di formazione saranno erogate in due modalità:

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

- “a distanza”: formatrice/formatore e operatrice/operatore volontaria/o, sono connessi attraverso dispositivi elettronici (modalità sincrona), oppure in modalità asincrona.

La formazione “a distanza” FAD, in termini di monte ore formativo, non supererà il 20% delle ore totali dichiarate dall’Ente.

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.

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 metodologia:

Metodologia

1. Formazione frontale

- Lezioni in aula o in modalità online, condotte da formatori esperti.

- Presentazione di contenuti teorici fondamentali per comprendere il contesto del servizio civile (normative, valori, obiettivi).

- Sessioni interattive nelle quali tramite domande e risposte si favorisce lo scambio e la discussione delle tematiche trattate.

2. Formazione esperienziale

- Apprendimento tramite l’esperienza diretta, spesso in affiancamento a tutor o operatori più esperti.

- Attività pratiche che permettono di sviluppare competenze operative e relazionali.

- Utilizzo di role-playing, simulazioni e lavori di gruppo per sperimentare situazioni reali.

3. Formazione partecipativa

- Coinvolgimento attivo dei volontari nella costruzione del percorso formativo.

- Tecniche come brainstorming, gruppi di lavoro, per favorire la condivisione di idee e il dialogo.

- Promuove la responsabilizzazione e l’autonomia dei partecipanti.

4. Formazione a distanza (FAD)

- Utilizzo di piattaforme online per erogare contenuti formativi in modo flessibile.

- Possibilità di moduli multimediali, quiz, forum di discussione.

Tecniche di formazione

- Lezioni frontali: esposizione diretta da parte del formatore, utile per fornire nozioni di base.

- Brainstorming: stimola la creatività e la partecipazione, raccoglie idee e punti di vista diversi.

- Giochi di ruolo: simulazioni di situazioni reali per sviluppare capacità comunicative e di problem solving.

- Lavori di gruppo: favoriscono la collaborazione e il confronto tra i volontari.

- Debriefing: momento di riflessione dopo attività pratiche o simulazioni, per analizzare errori e successi.

- Tutoraggio e affiancamento: accompagnamento personalizzato durante l’esperienza operativa.

Obiettivi della formazione nel Servizio Civile Regionale

Trasmettere la conoscenza del contesto legislativo, istituzionale e sociale.

Sviluppare competenze tecniche e relazionali necessarie per svolgere le attività previste dal progetto.

Promuovere la consapevolezza dei valori del servizio civile (solidarietà, cittadinanza attiva, partecipazione).

Favorire l’integrazione nel contesto lavorativo e sociale.

Stimolare la crescita personale e l’autonomia dei volontari.

Per ogni obiettivo formativo viene considerato:

- la consapevolezza: l’essere/divenire consapevoli di sé, dell’altro, del mondo;

- la conoscenza della realtà e il saper comunicare la realtà;

- il sapere di essere nella realtà e il saper stare nella realtà;

- il saper fare e il saper fare delle scelte;

- lo stare insieme e il 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:

- elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, simulazioni, lavori in gruppo e riflessioni personali;

- testimonianze e/o visite ad esperienze significative.

5.2 Contenuti della formazione:

Gli argomenti trattati nel corso della Formazione seguono le indicazioni delle “Linee guida per la formazione generale dei volontari”, contenute nel Regolamento.giunta_2009_10R_v10 e Regolamento.giunta_2024_5R_v4

aggiornato nel 2024.

MODULO 1 – L'identità del gruppo in formazione.

Durata: 5 ore (dinamiche e aspetti formali).

Il modulo prevede la presentazione del percorso formativo generale, accompagnata dall'analisi e discussione delle aspettative, motivazioni e obiettivi individuali dei volontari. Saranno raccolte le conoscenze pregresse e le idee relative al Servizio Civile, al fine di costruire un'identità condivisa e consapevole del gruppo in formazione.

MODULO 2 – Dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile Universale: evoluzione storica e quadro normativo nazionale e internazionale.

Durata: 5 ore (dinamiche e aspetti formali).

Il modulo affronta l'evoluzione storica dell'obiezione di coscienza e la nascita del Servizio Civile Universale, approfondendo le differenze e affinità tra i due ambiti. Viene illustrato il quadro normativo di riferimento, con particolare attenzione alle seguenti disposizioni: Legge 7 marzo 2001, n. 64; Legge 6 marzo 2002, n. 77; Legge 10 ottobre 1998, n. 230; Legge 6 giugno 2019, n. 106; Decreto Legislativo 6 marzo 2017, n. 40. Si approfondisce inoltre il confronto con i modelli di Servizio Civile negli altri Paesi europei.

MODULO 3 – La Costituzione della Repubblica Italiana e il dovere di difesa della Patria.

Durata: 5 ore (dinamiche e aspetti formali).

Il modulo introduce ai principi fondamentali della Costituzione Italiana, analizzando le fonti normative, le forme di Stato e di governo, i diritti fondamentali, il ruolo della Corte Costituzionale e della Pubblica Amministrazione. Particolare attenzione è riservata alle sentenze della Corte Costituzionale n. 164/1985, 228/2004, 229/2004 e 431/2005 sul concetto di difesa civile e non armata della Patria. Verranno presentati i concetti di "Patria", "difesa senza armi" e "difesa non violenta", inserendo il quadro dei diritti umani sanciti dalla Costituzione, dalla Carta Europea e dagli ordinamenti delle Nazioni Unite.

MODULO 4 – La difesa civile non armata e non violenta.

Durata: 5 ore (dinamiche e aspetti formali).

Il modulo fornisce un'analisi storica e attuale della difesa civile non armata e non violenta, illustrando le diverse modalità di realizzazione della difesa alternativa. Verranno approfonditi i temi della gestione e trasformazione non violenta dei conflitti e delle operazioni di mantenimento della pace (peacekeeping, peace-enforcing, peacebuilding).

MODULO 5 – Normativa vigente e Carta di impegno etico.

Durata: 5 ore (dinamiche e aspetti formali).

Il modulo offre un quadro completo della normativa nazionale e regionale che regola il Servizio Civile, con particolare riferimento alla Legge n. 106/2019 e al Decreto Legislativo n. 40/2017. Sarà illustrata la Carta di impegno etico, documento fondamentale che sottolinea i valori e gli impegni richiesti ai volontari.

MODULO 6 – Diritti e doveri del volontario del Servizio Civile.

Durata: 5 ore (dinamiche e aspetti formali).

Il modulo approfondisce il ruolo e le responsabilità del volontario, con particolare attenzione agli obblighi amministrativi quali la corretta compilazione e sottoscrizione dei fogli firma e dei giustificativi. Saranno inoltre esaminati i rapporti giuridici tra enti e volontari, nonché la rappresentanza e la tutela dei volontari all'interno del sistema di Servizio Civile Universale e Regionale.

MODULO 7 – La Protezione Civile.

Durata: 5 ore (dinamiche e aspetti formali).

Il modulo introduce ai principi della protezione civile intesa come collegamento tra la difesa della Patria, la tutela ambientale, territoriale e la salvaguardia delle popolazioni. Verranno approfondite le problematiche relative alla previsione e prevenzione dei rischi e le modalità di intervento in emergenza, conformemente a quanto previsto dal Codice della Protezione Civile (D.Lgs. 2 gennaio 2018, n. 1).

MODULO 8 – Progettazione nella Cooperazione Internazionale.

Durata: 5 ore (dinamiche e aspetti formali).

Il modulo illustra gli elementi fondamentali della progettazione sociale e della cooperazione internazionale, con particolare riferimento al Project Management applicato ai progetti di Cooperazione Internazionale: come coordinare le risorse per raggiungere obiettivi prefissati. Saranno evidenziate le specifiche aree di intervento e settori di attività, in modo da fornire ai volontari una chiara comprensione del contesto operativo in cui svolgere la loro funzione.

MODULO 9 – Comunicazione e gestione dei conflitti. Intervento dello Psicologo Clinico.

Durata: 5 ore (dinamiche e aspetti formali).

Il modulo propone metodologie efficaci per la gestione dei conflitti e delle dinamiche di gruppo.

- Empatia e comunicazione: Sviluppare empatia e abilità comunicative con pazienti e familiari.
- Competenze pratiche: Role play per migliorare comunicazione, lavoro in gruppo e gestione dello stress.

- Benessere dei volontari: Fornire strumenti per affrontare lo stress e prevenire il burn-out.
- Primo soccorso psicologico: Nozioni base per offrire supporto psicologico iniziale e sapere come allertare il personale sanitario.

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

In conclusione sarà possibile dedicare più attenzione e tempo ad alcune tematiche rispetto ad altre, partendo dalle esigenze e dalle risorse dei giovani e delle realtà aziendali. Infine verranno proposti alcuni strumenti per verificare il gradimento e l'interesse dei giovani rispetto a tutte le tematiche presentate. Inoltre durante i momenti di verifica a partire dal 6° mese fino al termine del servizio (vedi il piano di monitoraggio interno), verranno proposti anche degli approfondimenti tematici, inerenti ai contenuti di formazione generale, a partire dalla verifica dell'esperienza svolta.

DURATA COMPLESSIVA IN ORE: 45

5a. Formazione Generale Facoltativa dei Giovani

no

6. Formazione Specifica Obbligatoria dei Giovani

6.1 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Nell'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana è la U.O. Politiche e Gestione Risorse Umane la struttura aziendale dedicata a programmare, supportare e gestire le attività di formazione permanente del personale dell'AOUP. Nello specifico la Dott.ssa Marzia Raffaelli, alla quale è affidato l'incarico di Posizione Organizzativa Formazione del Personale, coordina un team che è dedicato a supportare queste attività nell'ambito appunto della Unità Operativa. La Sede nella quale si svolgerà la Formazione Generale dei Giovani del Servizio Civile è posta in via Roma, 67 Pisa, altre nuove Aule potrebbero rendersi disponibili, perché in fase di ultimazione.

Modalità di attuazione

In proprio, presso l'Ente.

Tecniche e metodologie di realizzazione previste

Tecniche Didattiche Utilizzate

- Lezioni frontali: esposizione teorica dei contenuti specifici da parte di formatori esperti.
- Laboratori pratici: momenti di sperimentazione diretta delle attività e strumenti utilizzati nel progetto.
- Simulazioni: riproduzione di situazioni reali tipiche del progetto per esercitarsi nella gestione

operativa e relazionale.

- Esercitazioni di gruppo: attività collaborative per sviluppare teamwork, problem solving e confronto.
- Studi di caso: analisi di situazioni concrete inerenti al progetto per sviluppare capacità critiche e decisionali.

• Visite sul campo e attività: conoscenza diretta degli ambienti di lavoro, contesto e destinatari dell'intervento.

• Autoformazione e utilizzo di materiali multimediali: documentazione, video, piattaforme digitali per approfondimenti autonomi.

• Feedback e momenti di riflessione: sessioni di confronto e valutazione tra volontari e formatori per migliorare l'apprendimento.

Metodologie

- Apprendimento esperienziale: imparare facendo, attraverso la pratica e il coinvolgimento attivo.

- Metodologia partecipativa: coinvolgimento attivo dei volontari in discussioni, scambi di esperienze e decisioni.

- Approccio integrato: combinazione di teoria, pratica, e momenti di riflessione per un apprendimento completo.

- Personalizzazione: adattamento dei contenuti e modalità in base alle esigenze specifiche del gruppo di volontari e delle caratteristiche del progetto.

- Collaborazione: scambio di conoscenze e competenze tra pari, favorendo la collaborazione e la responsabilizzazione.

- Apprendimento cooperativo: valorizzazione del lavoro di gruppo e dello sviluppo di competenze sociali.

6.2 Contenuti della formazione:

Modulo 1 – Formazione sulla sicurezza e rischi connessi all'impiego.

Durata: 8 ore (4 ore in presenza + 4 ore FAD).

Contenuti:

La formazione ha l'obiettivo di fornire agli Operatori Volontari una conoscenza approfondita sui rischi connessi alle attività previste dal progetto, in conformità a quanto previsto dall'art. 37 del Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 ("Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro") e dall'Accordo Stato-Regioni del 21 dicembre 2011. In particolare, è prevista la formazione specifica per lavoratori a basso rischio.

Modulo 2 – La Comunicazione.

Durata: 5 ore.

Contenuti:

- Strumenti di comunicazione, multicanalità e relazione con il cittadino;
- L'importanza della comunicazione in ambito sanitario e in situazioni di emergenza;
- Gestione delle relazioni e dei conflitti in ambito sanitario.
- Gestione delle relazioni e dei conflitti in ambito sanitario.

Modulo 3 – Conoscenza del Servizio Sanitario Nazionale e responsabilità dell'operatore.

Durata: 5 ore.

Contenuti:

- Principi fondamentali del Servizio Sanitario Nazionale; struttura e organizzazione aziendale; Carta dei Servizi;

- Responsabilità giuridica e obblighi dell'Operatore Volontario nel Servizio Civile Regionale (SCR), con particolare attenzione alla corretta registrazione giornaliera delle presenze;
- Percorsi Assistenziali per soggetti con bisogni speciali (PASS) in AOUP.

Modulo 4 – Sistemi informatizzati e gestione attività ambulatoriale.

Durata: 2 ore.

Contenuti:

- Utilizzo del portale regionale per prenotazioni e disdette (www-prenota.sanita.toscana.it);
- Sistema Zerocode per prenotazione prelievi e accoglienza presso il Centro Prelievi aziendale;
- Funzionamento e gestione dei totem per self-accettazione e pagamenti ticket.

Modulo 5 – Protezione dei dati personali e nuove tecnologie.

Durata: 5 ore.

Contenuti:

Formazione relativa alla tutela della privacy e alla protezione dei dati personali, in conformità alla normativa vigente (Regolamento UE 2016/679 - GDPR), con particolare attenzione alle nuove tecnologie utilizzate nel contesto sanitario.

Modulo 6 – Accoglienza e organizzazione in AOUP.

Durata: 5 ore.

Contenuti:

- Aspetti logistici e organizzativi dell'accoglienza in AOUP;
- Figure professionali coinvolte;
- Strumenti specifici e programmi informatici utilizzati dai volontari nei punti di accoglienza.

Modulo 7 – Corso base BLS-D (Basic Life Support and Defibrillation).

Durata: 5 ore.

Contenuti:

Formazione pratica e teorica rivolta a personale sanitario e laico, finalizzata allo sviluppo delle competenze nella gestione delle emergenze cardiache e nell'utilizzo del defibrillatore semiautomatico (DAE).

Modulo 8 – Servizi al cittadino e gestione online.

Durata: 2 ore.

Contenuti:

- Prenotazioni e disdette online;
- Pagamenti tramite sistema PagoPA;
- Utilizzo della carta sanitaria elettronica;
- Informativa e gestione dei ticket aziendali tramite riscuotitori automatici.

Modulo 9 – Accoglienza e gestione nel Pronto Soccorso Aziendale.

Durata: 3 ore.

Contenuti:

- Aspetti logistici e organizzativi dell'accoglienza in Pronto Soccorso;
- Figure professionali operanti;
- Strumenti e programmi informatici in uso.

Modulo 10 – Digitalizzazione e sicurezza nella Pubblica Amministrazione.

Durata: 3 ore.

Contenuti:

- Trasformazione digitale nella Pubblica Amministrazione;
- Sicurezza informatica;
- Digitalizzazione dei servizi agli utenti.

Modulo 11 – Carta Nazionale dei Servizi (CNS) e Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE).

Durata: 2 ore.

Contenuti:

- Conoscenze di base su CNS e FSE;
- Ruolo degli Operatori Volontari nel promuovere l'uso consapevole da parte dei cittadini;
- Supporto agli utenti nell'accesso e nella gestione dei servizi digitali CNS/FSE.

DURATA COMPLESSIVA ESPRESSA IN ORE: 45

6a. Formazione Specifica Facoltativa dei Giovani:

Corso di formazione: "Il consenso informato e la comunicazione con il paziente in ambito ospedaliero"

Durata complessiva: 5 ore (modulo unico)

Obiettivi formativi:

Il percorso formativo è finalizzato ad approfondire il significato e il valore etico-giuridico del consenso informato; acquisire i principi fondamentali della comunicazione efficace in ambito sanitario; promuovere la consapevolezza del ruolo del volontario nella relazione di aiuto, nel rispetto della dignità, della riservatezza e della privacy del paziente; sviluppare atteggiamenti di ascolto, empatia e rispetto nei confronti delle persone assistite e dei loro familiari.

Contenuti didattici:

1. Il consenso informato (2 ore): definizione e riferimenti normativi (Costituzione, Codice Civile, Legge n. 219/2017); il diritto all'autodeterminazione e la relazione di cura; ruoli e responsabilità dei soggetti coinvolti nel processo di acquisizione del consenso; chiarezza e comprensibilità del linguaggio informativo; analisi di casi pratici e simulazioni operative.

2. La comunicazione in ambito ospedaliero (2 ore): elementi di comunicazione verbale e non verbale; tecniche di ascolto attivo e gestione delle emozioni; comunicazione con pazienti fragili, anziani o di diversa provenienza culturale; ruolo e limiti del volontario nella relazione di aiuto.

3. Etica, privacy e relazione di cura (1 ora): riservatezza e tutela dei dati personali (cenni al Regolamento UE 2016/679 – GDPR e agli obblighi di segreto d'ufficio); rispetto della dignità della persona assistita e comportamenti appropriati; contributo del volontario alla promozione di un clima accogliente e rispettoso all'interno dei reparti.

Metodologia didattica: lezioni frontali supportate da materiali multimediali; discussioni guidate e momenti di confronto esperienziale; esercitazioni pratiche e attività di role-playing; presentazione di buone pratiche e testimonianze da parte di personale sanitario.

Destinatari: volontari del Servizio Civile Regionale impegnati nei reparti e nei servizi dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana (AOUP).

Docenti proposti: medico o infermiere con competenze in bioetica e/o comunicazione sanitaria; psicologo ospedaliero; rappresentante dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico o della Direzione Sanitaria; formatore del Servizio Civile.

Verifica e valutazione: somministrazione di questionario di gradimento; discussione finale volta a rilevare il livello di apprendimento e di rielaborazione personale dei contenuti.

Materiali didattici: slide e dispense normative; schede di casi clinici simulati; brevi video illustrativi sulla comunicazione efficace.