

ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana

CODICE REGIONALE: RT1C00042

1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	Accoglienza e orientamento per nascere, crescere e curarsi in Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana
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:	VIRGILIO LAURA (24/06/1966)
1.4 Num. Volontari:	5
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:

Il progetto Accoglienza e orientamento per nascere, crescere e curarsi in AOUP si sviluppa all'interno dell'area territoriale della provincia di Pisa, nell'ambito della salute materno-infantile. Il progetto si concentra su tre principali edifici accreditati dell'AOUP, situati nel presidio di Santa Chiara: Palazzina 2 e 5 (Ostetricia e Ginecologia), Palazzina 1 (Pediatria) e Palazzina 23 (Andrologia). L'area di riferimento è il DAI Materno Infantile, che rappresenta una priorità per la salute pubblica; indicatori misurabili di alta attività sanitaria: 1.700 parti annui, oltre 10.000 accessi al Pronto Soccorso Pediatrico, e la gestione di circa 8.000 accessi annuali per ematologia oncologica pediatrica. Il contesto territoriale riguarda non solo la zona pisana, ma anche l'intera area della Toscana Nord-Ovest, con utenti provenienti da tutta la Regione e da altre Regioni italiane. Le statistiche indicano che il 15% dei ricoveri fuori regione, con un aumento del 4,4% degli interventi chirurgici nel 2023. L'ospedale si distingue per il trattamento delle patologie complesse in ostetricia, ginecologia, pediatria, andrologia, e nella gestione di malattie rare neurologiche e oncologiche. Il progetto si rivolge a una vasta popolazione, inclusi anziani, cittadini stranieri (che rappresentano il 10,4% della popolazione residente), migranti, studenti, ricercatori e lavoratori temporanei, per garantire l'accesso a servizi sanitari qualificati. In particolare, l'attività sanitaria mira a prevenire malattie e promuovere stili di vita salutari, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita della popolazione. L'AOUP si propone di ottimizzare le risorse e migliorare costantemente l'assistenza, includendo la formazione di professionisti, la ricerca e l'integrazione con le università e le istituzioni regionali. L'ospedale promuove anche un ambiente inclusivo e accogliente, in cui l'orientamento e l'accesso alle informazioni sono prioritari per tutti i cittadini.

2.2 Obiettivi del progetto:

Il progetto mira a favorire un clima di fiducia tra utenti e personale sanitario, attraverso un'accoglienza cordiale che incentivi la partecipazione alle attività di prevenzione e assistenza. I volontari del Servizio Civile Regionale, fornendo materiali informativi e supporto nell'utilizzo dei servizi sanitari, contribuiranno a promuovere scelte di vita salutari. Gli indicatori di risultato includono: 1) il numero di brochure distribuite su temi come allattamento e prevenzione delle malattie infantili, che misura la diffusione delle informazioni cruciali; 2) la percentuale di utenti che hanno consultato il materiale informativo, che riflette l'efficacia della comunicazione. Il successo del progetto sarà monitorato anche attraverso la qualità percepita dell'assistenza, misurata da questionari di soddisfazione e la partecipazione agli eventi informativi, favorendo un miglioramento concreto nella consapevolezza e nell'accesso ai servizi sanitari.

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

25

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell'ente:

Il progetto si sviluppa in un ospedale multidisciplinare, dove le attività dei volontari integrano, senza sostituirle, quelle dei professionisti sanitari. I professionisti coinvolti garantiscono l'orientamento, la supervisione e il supporto ai volontari. Il Direttore del Dipartimento coordina il progetto, mentre i Direttori delle Unità Operative assicurano che le attività siano compatibili con le esigenze dei reparti. I Coordinatori Infermieristici gestiscono i turni e le modalità di interazione dei volontari nei reparti. Il Responsabile Amministrativo gestisce le risorse logistiche e burocratiche. Infermieri e OSS supportano i volontari nelle attività non sanitarie, mentre il personale amministrativo facilita l'orientamento degli utenti. L'Operatore di Progetto supervisiona la formazione e le attività dei volontari. Il Responsabile di Progetto coordina l'intero progetto, gestisce la rendicontazione e assicura la conformità alle normative. Il rapporto tra volontari e personale è 1:5.

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

Nel progetto, i giovani volontari ricoprono un ruolo chiave nell'integrazione delle attività sanitarie e non sanitarie in ospedale. Pur non sostituendo il personale strutturato, i loro compiti sono fondamentali per facilitare l'accesso ai servizi sanitari e migliorare l'esperienza degli utenti, alleggerendo il lavoro degli operatori. Le loro attività si concentrano su tre ambiti principali: accoglienza, informazione e orientamento.

1. Accoglienza degli utenti: I volontari accolgono pazienti e familiari, fornendo informazioni sui servizi e le procedure. Questo è particolarmente utile per le persone vulnerabili, come anziani e famiglie con bambini, aiutandole a sentirsi a loro agio.

2. Distribuzione di materiali informativi: I volontari distribuiscono materiale educativo su temi legati alla salute, come prevenzione, stili di vita sani e vaccinazioni. Sensibilizzano gli utenti sull'importanza della salute preventiva.

3. Orientamento ai servizi sanitari: Supportano gli utenti nell'orientamento dentro l'ospedale, indirizzandoli verso i servizi di cui hanno bisogno, come ambulatori o sportelli informativi. Aiutano anche

nell'accesso ai servizi digitali e nelle pratiche amministrative.

I volontari sono coinvolti in attività non sanitarie come l'accompagnamento degli utenti nei reparti o nei trasporti interni, sempre sotto la supervisione di professionisti. Gestiscono attività logistiche che, seppur non direttamente legate all'assistenza sanitaria, migliorano l'efficienza complessiva del reparto.

Compiti specifici:

- Supporto nella distribuzione di materiale informativo su salute e prevenzione.
- Aiuto nell'utilizzo dei servizi digitali, come prenotazioni online o consulenze telematiche.
- Monitoraggio della soddisfazione dell'utenza tramite feedback e questionari.

I volontari sono adeguatamente formati e collaborano con il personale sanitario, contribuendo a migliorare l'accessibilità dei servizi e a creare un ambiente di fiducia e supporto per il benessere degli utenti.

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

Il Volontario deve rispettare le disposizioni aziendali e l'obbligo di riservatezza sulle informazioni sensibili acquisite durante il servizio. È obbligatoria la partecipazione ai corsi di formazione generale e specifica, nonché agli incontri di valutazione periodica previsti a inizio, sei mesi e termine del servizio, con analisi dei risultati dei monitoraggi. Il Volontario dovrà anche essere disponibile a partecipare ad attività formative, di valutazione e monitoraggio organizzate dalla Regione Toscana, dall'Ufficio Regionale del Servizio Civile e da altri enti accreditati. L'orario di servizio sarà flessibile e determinato in base alle attività pianificate. È obbligatorio firmare il registro presenze e indossare la divisa e il badge identificativo. Inoltre, il Volontario dovrà firmare il modulo per la tutela della privacy e partecipare agli eventi promossi AOUP in relazione al progetto.

3. Caratteristiche Organizzative

3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
S. Chiara Palazzina 1	Pisa	Via Paolo Savi,10	1
S. Chiara Palazzina 2	Pisa	Via Paolo Savi,10	1
S. Chiara Palazzina 5	Pisa	Via Bonanno,35/B	2
S. Chiara Palazzina 23	Pisa	Via Bonanno 35/B	1

3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

Per garantire un'ampia visibilità e promozione delle attività legate al Servizio Civile, tutte le informazioni pertinenti vengono periodicamente aggiornate e pubblicate sul sito ufficiale dell'AOUP: www.ao-pisa.toscana.it.

Nella Home Page del sito è presente uno spazio dedicato al Servizio Civile, in cui si possono trovare dettagli su bandi, avvio progetti, e eventi di promozione sia per il Servizio Civile Regionale che Universale. L'aggiornamento costante di queste informazioni permetterà ai giovani di restare sempre informati riguardo le opportunità offerte.

Attività cartacea:

Inoltre, l'AOUP utilizza una newsletter aziendale, inviata a una mailing list di circa 4.970 indirizzi, per diffondere in modo periodico notizie e aggiornamenti relativi al Servizio Civile. Questa modalità permette di raggiungere direttamente i destinatari più interessati, garantendo una rapida circolazione delle informazioni. Oltre alla comunicazione tradizionale, l'AOUP utilizza anche i media digitali e social per promuovere il Servizio Civile. La diffusione delle informazioni avviene anche attraverso i social media aziendali, quali:

- Facebook
- Instagram
- X (Twitter)
- YouTube

SI

Le campagne di diffusione dei progetti e delle attività legate al Servizio Civile in AOUP vengono promosse anche attraverso materiale cartaceo, tra cui depliant, volantini e locandine. Questi materiali vengono distribuiti o affissi in luoghi strategici all'interno dell'AOUP, come l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), i punti di informazione aziendali e l'Ufficio di Direzione.

All'esterno dell'ospedale, il materiale informativo viene distribuito nei centri di aggregazione giovanile, nelle scuole superiori e nelle università pisane (Università di Pisa, Scuola Normale Superiore e Scuola Superiore Sant'Anna), creando una rete capillare di diffusione che coinvolge direttamente il pubblico giovane e universitario.

Inoltre, il materiale viene distribuito anche nei Punti Informagiovani della città di Pisa e in altri luoghi frequentati dai giovani, come strutture didattiche, mense universitarie e altri spazi di aggregazione sociale. Questi strumenti sono essenziali per favorire una conoscenza diffusa del Servizio Civile e stimolare l'interesse dei giovani verso questa esperienza.

L'AOUP, infine, si avvale del proprio Ufficio Stampa Aziendale per la redazione e la distribuzione di comunicati stampa alla stampa locale. Questi comunicati sono finalizzati a presentare i progetti di Servizio Civile, mettendo in evidenza i risultati ottenuti e le opportunità future.

Spot radiotelevisivi: SI

Attraverso l'Ufficio Stampa, vengono organizzate rassegne stampa e periodiche diffusioni di comunicati sui canali aziendali, sia prima che dopo l'avvio dei progetti. Inoltre, la diffusione dei bandi e degli aggiornamenti sui progetti di Servizio Civile avviene anche attraverso spot radiofonici e audiovisivi, che raggiungono un pubblico più vasto, anche tramite la pubblicazione di video promozionali sui canali social aziendali e su YouTube. Per ampliare la portata della comunicazione, è prevista la messa in onda di spot promozionali su radio locali, finalizzati a informare la cittadinanza sull'apertura dei bandi e sul valore sociale del Servizio Civile.

Gli spot, di breve durata, avranno un linguaggio diretto e accessibile ai giovani e saranno realizzati in collaborazione con l'Ufficio Stampa aziendale e i partner istituzionali del progetto.

Incontri sul territorio:

SI

Un altro aspetto fondamentale della promozione del Servizio Civile è la presenza diretta sul territorio. L'AOUP partecipa attivamente a eventi di sensibilizzazione e promozione del Servizio Civile, in collaborazione con istituzioni locali, enti pubblici e associazioni. Tali eventi sono spesso legati a iniziative di educazione alla salute e vengono realizzati in occasione di giornate tematiche dedicate alla promozione della salute e del benessere.

Questi eventi rappresentano un'importante occasione per entrare in contatto diretto con i giovani e promuovere l'esperienza del Servizio Civile come strumento di crescita, formazione e impegno civico.

Altra attività: SI

Un'ulteriore attività di promozione consiste nella distribuzione della modulistica necessaria per le pratiche amministrative relative al Servizio Civile. Per facilitare l'accesso alle informazioni, vengono anche create e diffuse brochure informative contenenti tutti i dettagli utili per la partecipazione ai progetti, la modalità di iscrizione, e le opportunità offerte.

Attività Social e Testimonianze dei Volontari SI

Infine, un aspetto particolarmente importante riguarda la testimonianza diretta dei volontari, che avranno la possibilità di condividere la propria esperienza attraverso social media. Utilizzando l'hashtag #serviziocivileAOUP, i volontari potranno pubblicare video, immagini e riflessioni, nel rispetto della social media policy aziendale e della privacy. Questi contenuti contribuiranno a far conoscere il Servizio Civile come una esperienza di crescita umana e professionale.

Il materiale raccolto dai volontari sarà periodicamente condiviso con i Coordinatori di Progetto, che potranno utilizzarlo per realizzare video promozionali e materiale informativo, da utilizzare in occasione di eventi pubblici e nelle iniziative future di sensibilizzazione.

3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

Descrizione Piano:

Il piano di monitoraggio del progetto ha l'obiettivo di valorizzare l'esperienza dei Volontari come percorso di apprendimento e crescita personale, garantendo al contempo una valutazione periodica dei risultati del progetto. Il monitoraggio favorisce la collaborazione tra Responsabile del Servizio Civile, Operatori di Progetto e Operatori Volontari, coinvolti attivamente anche in momenti di autovalutazione.

Il processo si articola in tre fasi principali:

Ex ante, dedicata alla costruzione degli strumenti di rilevazione (questionari e griglie di valutazione) da parte del gruppo di monitoraggio composto da Responsabile SCR, RP e OP.

In itinere, con la somministrazione di questionari ai volontari all'inizio, a metà e alla fine del servizio per analizzare l'andamento delle attività, i risultati raggiunti e gli eventuali scostamenti dagli obiettivi. Durante il primo semestre, i questionari indagano aspetti organizzativi, relazionali e bisogni formativi. Nei 60 giorni successivi, sono previsti incontri di verifica in gruppi misti per condividere criticità e introdurre miglioramenti o integrazioni formative.

Nel secondo semestre, si verifica l'attuazione degli interventi correttivi e si redige una relazione intermedia da inviare alla Regione, contenente risultati, partecipazione giovanile e criticità riscontrate.

Ex post, a conclusione del progetto, viene effettuata la valutazione complessiva attraverso questionari di autovalutazione dei volontari e una relazione finale redatta dal Responsabile SCR con gli OP.

Il monitoraggio include anche la formazione continua e momenti di confronto collettivo: incontri mensili, verifica di metà servizio e incontro finale all'undicesimo mese, in cui vengono discussi i risultati e distribuiti i questionari di valutazione. Gli strumenti utilizzati comprendono: questionari per utenti, volontari e operatori, incontri di verifica, relazioni conclusive, audit e report finali sui risultati complessivi del progetto.

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 (4) per uso comune,
- Tablet (2) per uso individuale dei Volontari,
- Fotocopiatrici (3) comuni,
- Telefoni (4) a disposizione per comunicazioni,
- Scrivanie/postazioni (4) 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: 420

3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

L'AOUP per ogni Volontario del progetto stanZIA alcune risorse aggiuntive, intese come spese sostenute dall'Ente per servizi o beni direttamente fruiti dai giovani, che alla fine del servizio verranno concessi in esclusiva disponibilità del Volontario. Fornitura di vestiario (2 magliette e 1 felpa 37 euro circa a Volontario), con tesserino di identificazione del giovane; chiavette USB (5 euro l'una); carnet di buoni(o unico buono) tipologia colazione (3,50 euro per 12 consumazioni allo spaccio aziendale 42 euro). Tali risorse rappresentano un concreto strumento di supporto al percorso dei volontari, contribuendo in modo significativo non solo all'efficienza delle attività operative, ma anche al loro benessere e alla qualità della quotidianità di servizio. Il vestiario identificativo consolida il senso di appartenenza al progetto e favorisce una piena integrazione nei gruppi di lavoro; le unità USB assicurano autonomia nella gestione dei materiali formativi e della documentazione prodotta; i buoni colazione promuovono l'attenzione al benessere personale durante le giornate di attività. Nel complesso, tali dotazioni costituiscono un efficace strumento di valorizzazione e motivazione dei giovani volontari, facilitando il processo di apprendimento e riconoscendo concretamente il loro contributo 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:

L'intervento formativo previsto dal progetto di Servizio Civile Regionale è stato strutturato per promuovere nei volontari lo sviluppo di competenze personali, organizzative e tecnico-professionali, in stretta coerenza con le necessità dei servizi socio-sanitari e con i bisogni espressi dall'utenza.

L'impianto didattico combina attività teoriche e pratiche, ponendo l'accento sull'esperienza diretta e sulla collaborazione in contesti di lavoro integrati, in cui la relazione con le persone e la cooperazione tra figure diverse assumono un ruolo centrale.

Al termine del servizio, i partecipanti avranno consolidato la capacità di operare efficacemente in équipe multidisciplinari, incrementando la consapevolezza del proprio ruolo e la fiducia nel contributo offerto al gruppo di lavoro. Essi avranno inoltre preso parte a iniziative di aggiornamento e formazione continua promosse dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana (AOUP) e da enti qualificati, secondo una logica di crescita permanente.

Il percorso formativo prevede una combinazione equilibrata di lezioni frontali, moduli di formazione a distanza (FAD) e momenti di apprendimento esperienziale, con l'obiettivo di offrire un percorso coerente, completo e orientato alla professionalizzazione.

Certificazione delle competenze: ARTI Toscana

Le abilità e conoscenze acquisite durante il Servizio Civile vengono non solo validate dall'Ente ospitante, ma anche certificate ufficialmente da ARTI Toscana – Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego, che opera quale organismo terzo e indipendente.

L'Agenzia garantisce che il processo di valutazione delle competenze avvenga nel rispetto di standard regionali condivisi, assicurando la qualità, la trasparenza e la tracciabilità dell'intero percorso di certificazione.

Il documento rilasciato da ARTI Toscana possiede valore legale e può essere utilizzato sia ai fini dell'inserimento nel mercato del lavoro sia per l'accesso a ulteriori percorsi formativi. Tale certificazione attesta formalmente le competenze trasversali, gestionali e professionali maturate dai volontari nel corso del servizio, rafforzandone la spendibilità e la riconoscibilità in ambito occupazionale.

Questo riconoscimento rappresenta un elemento qualificante del progetto, in quanto consente ai giovani di disporre di un titolo ufficiale, verificabile e riconosciuto anche al di fuori del contesto di svolgimento del servizio, arricchendo in modo significativo il loro profilo curricolare.

Formazione specifica e contenuti

La formazione specifica, articolata in moduli frontali e in FAD, comprende attività accreditate ECM organizzate dall'Azienda, volte a fornire conoscenze operative e competenze tecniche immediatamente applicabili nei contesti professionali di riferimento.

I principali ambiti trattati comprendono:

- Protezione dei dati personali e normativa sulla privacy, con approfondimenti sul Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR) e sulle procedure aziendali interne;
- Corso BLS (Basic Life Support and Defibrillation), relativo alle tecniche di rianimazione cardiopolmonare e all'utilizzo del defibrillatore;
- Sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento ai principi e agli obblighi previsti dal D. Lgs. 81/2008;
- Strumenti digitali in ambito sanitario, con particolare attenzione all'uso della Carta Nazionale dei Servizi e del Fascicolo Sanitario Elettronico;
- Orientamento all'organizzazione aziendale, finalizzato alla conoscenza della struttura, dei ruoli, delle funzioni e delle modalità di comunicazione interna.
- Il 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.

Queste attività formative, integrate da momenti di confronto e supervisione, concorrono alla costruzione di un percorso coerente e certificato, che valorizza l'esperienza del volontario sotto il profilo professionale e personale.

Le competenze maturate nel corso del servizio, validate dall'Ente e certificate da ARTI Toscana, si articolano in quattro aree principali: competenze di base, trasversali, organizzative e tecnico-professionali.

Competenze di base: riguardano la padronanza degli strumenti informatici di uso comune (sistemi operativi, applicativi del pacchetto Office, Internet e posta elettronica), la capacità di pianificare obiettivi e attività, la comprensione della struttura organizzativa e dei flussi comunicativi dell'Ente, oltre alla gestione consapevole delle proprie reazioni emotive in contesti complessi o di disagio.

Competenze trasversali: includono l'attitudine all'accoglienza e alla comunicazione chiara e rispettosa, la capacità di analizzare e risolvere problemi organizzativi, la gestione costruttiva dei conflitti, la predisposizione al lavoro collaborativo e un atteggiamento propositivo orientato ai risultati e alla qualità del servizio.

Competenze organizzative: fanno riferimento alla capacità di operare in team, di interagire con professionalità e rispetto con colleghi e operatori di diversa specializzazione, e di contribuire attivamente alla pianificazione e realizzazione delle attività previste dal progetto.

Competenze tecnico-professionali: comprendono la capacità di rilevare e interpretare i bisogni dell'utenza, progettare e coordinare interventi socio-educativi, gestire attività relazionali e di sostegno, comprendere le dinamiche sociali e i processi di sviluppo individuale. A queste si aggiungono competenze relative alla gestione dell'agenda e delle priorità, alla conoscenza della normativa di settore, all'adozione di un linguaggio adeguato al contesto lavorativo, al rispetto della riservatezza e dei principi etici, nonché alla formazione certificata in materia di rianimazione e defibrillazione (BLS).

Nel corso e al termine dell'esperienza di Servizio Civile, i volontari avranno l'opportunità di partecipare a ulteriori iniziative di aggiornamento e approfondimento promosse dalla Regione Toscana e da enti accreditati, finalizzate al consolidamento delle competenze acquisite e all'ampliamento delle prospettive di crescita professionale.

Al completamento del servizio saranno rilasciati:

- un attestato di partecipazione, che certifica ufficialmente lo svolgimento delle attività e dei percorsi formativi previsti;
- un certificato delle competenze acquisite, validato dall'Ente e riconosciuto da ARTI Toscana, pienamente utilizzabile sia per l'inserimento lavorativo sia per l'accesso a percorsi formativi successivi.

Grazie alla collaborazione istituzionale tra l'Ente ospitante e ARTI Toscana, il Servizio Civile Regionale si configura come un'esperienza di cittadinanza attiva e di formazione qualificante, capace di unire crescita personale, sviluppo di competenze e opportunità occupazionali. La certificazione delle competenze rappresenta un risultato concreto e darà ai giovani strumenti di riconoscimento formale e un valore aggiunto spendibile nel loro futuro.

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 tranches" 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

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, ma 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: "Il consenso informato e la comunicazione con il paziente in ambito ospedaliero"

Durata totale: 5 ore (modulo unico)

Obiettivi formativi

- Comprendere il significato e il valore etico-giuridico del consenso informato.
- Conoscere i principi fondamentali della comunicazione efficace in ambito sanitario.
- Sviluppare consapevolezza del ruolo del volontario nella relazione di aiuto e nel rispetto della dignità e della privacy del paziente.
- Favorire atteggiamenti di ascolto, empatia e rispetto verso le persone assistite e i loro familiari.

Contenuti didattici

1. Il consenso informato (2 ore)

- Definizione e fondamenti giuridici (Costituzione, Codice Civile, Legge 219/2017).
- Il diritto all'autodeterminazione e la relazione di cura.
- Chi informa e chi riceve il consenso: ruoli e responsabilità.
- Il linguaggio comprensibile e l'importanza della chiarezza.
- Esempi pratici e casi simulati.

2. La comunicazione in ambito ospedaliero (2 ore)

- Comunicazione verbale e non verbale.
- L'ascolto attivo e la gestione delle emozioni.
- La comunicazione con il paziente fragile, anziano o straniero.
- Il ruolo del volontario nella relazione di aiuto (limiti e possibilità).

3. Etica, privacy e relazione di cura (1 ora)

- Riservatezza e tutela dei dati personali (cenni al GDPR e al segreto d'ufficio).
- Rispetto della dignità del paziente e comportamenti appropriati.
- Come il volontario può contribuire a un clima accogliente e rispettoso.

Metodologia didattica

- Lezioni frontali con supporti multimediali.
- Discussione guidata e confronto di esperienze.
- Brevi esercitazioni pratiche e role-playing.
- Condivisione di buone pratiche e testimonianze da personale sanitario.

Destinatari

Volontari del Servizio Civile Regionale operanti nei reparti e nei servizi dell'AOUP.

Docenti proposti

- Medico o infermiere con competenze in bioetica o comunicazione sanitaria.
- Psicologo ospedaliero.
- Rappresentante dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico o della Direzione Sanitaria.
- Formatore del Servizio Civile.

Verifica e valutazione

- Questionario di gradimento.
- Discussione finale per valutare apprendimenti e riflessioni.

Materiali didattici

- Slide e dispense sulla normativa.
- Schede di casi clinici simulati.

Video brevi sulla comunicazione efficace.