

ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana

CODICE REGIONALE: RT1C00042

1. Dati Identificativi Progetto

| | |
|---|---|
| 1.1 Titolo: | Accoglienza attiva: un sorriso che guida |
| 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: | CALABRESE CLAUDIA (20/08/1965) |
| 1.4 Num. Volontari: | 7 |
| 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:

La Regione Toscana presenta un sistema socio-sanitario tra i più avanzati del Paese, basato su una rete integrata di servizi territoriali, ospedalieri e socio-assistenziali. Il territorio è caratterizzato da un marcato invecchiamento della popolazione, da una crescente presenza di cittadini stranieri e da una forte concentrazione urbana nelle aree metropolitane. In questo contesto la città di Pisa rappresenta un polo di eccellenza universitaria e sanitaria grazie alla presenza dell'Università di Pisa, della SNS, della SS Sant'Anna e dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana (AOUP). L'AOUP costituisce un centro di riferimento regionale e nazionale per l'alta specializzazione clinica. Articolata nei presidi di Cisanello e Santa Chiara, eroga prestazioni complesse in ambiti come cardiocirurgia, oncologia, neurochirurgia e trapiantologia, accogliendo pazienti da tutta la Toscana e da altre regioni. Tale dimensione sovregionale genera un'elevata domanda di accoglienza e orientamento, soprattutto per utenti provenienti da lontano o in condizioni di fragilità. Con circa 1.000 posti letto, nei primi sei mesi del 2025 l'AOUP ha registrato oltre 45.000 accessi al Pronto Soccorso e quasi 4 milioni di prestazioni ambulatoriali. Il 40% dei pazienti ha più di 65 anni, con prevalenza di patologie cronico-degenerative; cresce inoltre la richiesta di mediazione culturale per la presenza di cittadini stranieri.

Nonostante la presenza di associazioni di volontariato, permangono criticità legate alla frammentarietà dei servizi e alla difficoltà di garantire un'accoglienza personalizzata. Il progetto di Servizio Civile si propone di rafforzare tali attività attraverso il coinvolgimento dei volontari nei reparti di neurologia, chirurgia plastica, ematologia, radioterapia, oncologia e senologia. Essi offriranno supporto relazionale, orientamento e accompagnamento, contribuendo all'umanizzazione delle cure e al miglioramento complessivo dell'esperienza assistenziale

2.2 Obiettivi del progetto:

Il progetto mira a migliorare l'accoglienza e il supporto ai pazienti e ai familiari nei reparti dell'AOUP, attraverso la presenza attiva dei volontari del SCR. Gli obiettivi sono: potenziare i servizi informativi e di orientamento, offrire sostegno relazionale, promuovere una comunicazione chiara sui servizi sanitari e sensibilizzare a corretti stili di vita. Tali finalità rispondono alla crescente complessità del contesto AOUP e alla necessità di garantire percorsi di cura più accessibili. Gli indicatori di risultato, definiti per misurare l'efficacia delle azioni, sono: il numero di utenti accolti e orientati dai volontari, i questionari compilati per la valutazione della soddisfazione, le brochure informative distribuite e le attività di comunicazione realizzate.

I risultati attesi sono una migliore esperienza dell'utente, un aumento dell'accessibilità ai servizi, una riduzione delle situazioni di disorientamento e un rafforzamento della consapevolezza sanitaria nella comunità.

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):

37

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell'ente:

In questo progetto, la collaborazione tra personale e volontari è essenziale per garantire qualità, continuità ed efficacia dei servizi. Basato su fiducia e rispetto reciproco, il rapporto favorisce l'umanizzazione dell'accoglienza e il raggiungimento degli obiettivi del progetto. I volontari affiancano il personale sanitario, amministrativo e sociale nelle attività di orientamento, supporto relazionale e accoglienza, mentre il personale assicura supervisione, formazione e assistenza tecnica, garantendo interventi sicuri e conformi agli standard aziendali. Lo scambio formativo reciproco arricchisce entrambi: i volontari apprendono procedure e dinamiche sanitarie, mentre il personale beneficia della motivazione e della sensibilità dei giovani. Le associazioni di volontariato, integrano l'offerta assistenziale con esperienza e competenza. Questa rete sinergica di professionalità e volontariato costituisce un valore aggiunto, assicurando un approccio partecipativo e multidisciplinare.

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

I giovani volontari del SCR costituiscono una risorsa strategica per il progetto di accoglienza dell'AOUP, contribuendo al potenziamento e alla valorizzazione delle attività istituzionali attraverso un impegno concreto a favore dei cittadini. Il loro operato si concentra prevalentemente nei reparti di neurologia, chirurgia plastica, ematologia, radioterapia, oncologia e senologia, dove affiancano il personale sanitario e amministrativo nelle attività di accoglienza, orientamento e assistenza all'utenza.

I volontari gestiscono sportelli informativi, supportano la compilazione della modulistica, accompagnano

utenti con ridotta autonomia o in situazioni di fragilità e offrono supporto a persone straniere o con disabilità, favorendo una comunicazione efficace e inclusiva.

Un ruolo centrale è dedicato al supporto relazionale, volto a promuovere ascolto, empatia e vicinanza verso pazienti e familiari, contribuendo a creare un ambiente umano, accogliente e rispettoso. I volontari svolgono inoltre funzioni di mediazione culturale, agevolando il dialogo interculturale e la piena partecipazione di tutti gli utenti ai servizi.

Essi partecipano anche ad attività di comunicazione e sensibilizzazione, collaborando alla produzione di materiali informativi, all'organizzazione di eventi sulla promozione della salute e alla diffusione di messaggi di prevenzione e corretti stili di vita. Sono coinvolti, infine, in attività di raccolta dati, redazione di report e monitoraggio del progetto, promuovendo l'uso di strumenti digitali per semplificare i processi.

Dopo un'adeguata formazione iniziale di apprendimento dei protocolli aziendali, i volontari operano in affiancamento agli operatori, apportando innovazione, partecipazione e una prospettiva giovanile utile al miglioramento continuo dei servizi. Il progetto garantisce, attraverso una pianificazione e un monitoraggio costanti, il raggiungimento degli obiettivi previsti e la crescita personale e professionale dei volontari coinvolti.

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

1. Normative aziendali: osservare le regole e procedure del Regolamento dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana (AOUP).
2. Riservatezza: mantenere la riservatezza su informazioni sensibili, in conformità con la normativa sulla privacy.
3. Formazione: partecipare ai corsi formativi generali e specifici previsti, e a eventuali corsi organizzati dalla Regione Toscana o enti accreditati.
4. Monitoraggio e verifica: partecipare a verifiche periodiche mensili e incontri di valutazione (iniziale, a sei mesi e finale).
5. Flessibilità oraria: rispettare l'orario di servizio definito, anche con turni e orari non standard.
6. Registrazione presenza: firmare i fogli presenza e utilizzare l'app per la rilevazione presenze, se attiva.
7. Identificazione: indossare il cartellino identificativo e la divisa fornita durante il servizio.
8. Tutela dei dati: sottoscrivere il modulo per la protezione dei dati personali.
9. Partecipazione: essere disponibili a partecipare a eventi e iniziative AOUP.

3. Caratteristiche Organizzative

3.1 Sedi

| DENOMINAZIONE | COMUNE | INDIRIZZO | N. VOL. |
|------------------------|--------|-------------------|---------|
| S. Chiara Palazzina 13 | Pisa | Via Roma,67 | 1 |
| S. Chiara Palazzina 15 | Pisa | Via Paolo Savi,10 | 2 |
| S. Chiara Palazzina 18 | Pisa | Via Roma,67 | 1 |
| S. Chiara Palazzina 22 | Pisa | Via Bonanno,35 | 1 |
| S. Chiara Palazzina 8 | Pisa | Via Roma,67 | 1 |

| | | | |
|-----------------------|------|----------------|---|
| S. Chiara Palazzina 6 | Pisa | Via Bonanno,35 | 1 |
| | | | |

3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

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.

Sul sito web aziendale (www.ao-pisa.toscana.it) sarà attivo uno spazio dedicato al Servizio Civile, accessibile dalla home page, che raccoglierà:

- notizie aggiornate sui bandi e sulle procedure di selezione dei volontari;
- comunicazioni relative all'avvio dei progetti e alle attività in corso;
- informazioni e materiali sugli eventi di promozione e sulle giornate di orientamento;

Attività cartacea:

- testimonianze e approfondimenti sull'esperienza dei giovani volontari.

La promozione digitale sarà inoltre sostenuta da:

- mailing list aziendale, con l'invio periodico di comunicazioni a circa 5.000 destinatari tra personale sanitario, tecnico-amministrativo e collaboratori dell'AOUP;
- Ufficio Stampa aziendale, che diffonderà comunicati e articoli tramite la rassegna stampa interna e i media locali, in particolare nei periodi di apertura dei bandi;
- canali social istituzionali (Facebook, Instagram, X e YouTube), dove verranno pubblicati post, video e storie per favorire la conoscenza del Servizio Civile e stimolare la partecipazione dei giovani.

SI

Parallelamente alla comunicazione digitale, l'AOUP attiverà una capillare campagna informativa su supporto cartaceo.

Saranno realizzati e distribuiti depliant, locandine e volantini con informazioni sui progetti attivi e sulle modalità di partecipazione.

Il materiale sarà disponibile:

- negli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) e nei punti informativi aziendali;
- presso gli uffici della Direzione Aziendale;
- nella rete di servizi per i giovani e nei principali centri aggregativi del territorio pisano;
- nelle scuole superiori e nelle tre università cittadine (Università di Pisa, Scuola Normale Superiore, Scuola Superiore Sant'Anna);
- nei punti Informagiovani, mense universitarie e altri luoghi frequentati dalla popolazione giovanile.

La presentazione ufficiale dei progetti sarà inoltre accompagnata da comunicati stampa curati dall'Ufficio Stampa AOUP e destinati ai principali quotidiani e testate locali.

Spot radiotelevisivi: SI

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 Comunicazione aziendale e i partner istituzionali del progetto.

Incontri sul territorio: SI

Nel corso dell'anno, l'AOUP parteciperà a iniziative pubbliche di promozione e sensibilizzazione nell'ambito dei progetti di educazione alla salute e delle giornate tematiche organizzate in collaborazione con enti locali, scuole, università e associazioni del territorio. Durante tali eventi saranno allestiti punti informativi dedicati al Servizio Civile, distribuito materiale divulgativo e raccolte testimonianze dirette dei volontari. Queste occasioni rappresentano un momento fondamentale per favorire l'incontro tra l'Azienda e i giovani interessati a vivere un'esperienza di cittadinanza attiva.

Altra attività: SI

Attività di comunicazione partecipata e storytelling

I volontari stessi avranno un ruolo attivo nella promozione, condividendo la propria esperienza attraverso:

- foto, riflessioni, post o brevi video pubblicati sui social network aziendali, nel rispetto della social media policy AOUP e della normativa sulla privacy;
- l'uso dell'hashtag #serviziocivileAOUP, per creare una narrazione collettiva e autentica dell'esperienza di servizio;
- la partecipazione alla produzione di contenuti multimediali (video, interviste, presentazioni) che potranno essere utilizzati in eventi pubblici o nelle future campagne informative.

Materiale informativo e modulistica

Sarà curata la distribuzione della modulistica amministrativa e la produzione di brochure informative a supporto delle procedure di iscrizione e della conoscenza dei progetti, con l'obiettivo di garantire un'informazione chiara, completa e facilmente accessibile.

3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

Descrizione Piano:

Il monitoraggio del progetto ha l'obiettivo di valorizzare l'esperienza dei volontari come percorso di apprendimento e crescita personale, garantendo la valutazione continua dei risultati e il rafforzamento della collaborazione tra il Responsabile del Servizio Civile Regionale (SCR), gli Operatori di Progetto (OP) e i Giovani Volontari.

Il sistema di monitoraggio si articola in tre fasi principali:

Fase preliminare: il gruppo di monitoraggio (Responsabile SCR, RP e OP) definisce gli strumenti per la raccolta e misurazione dei dati, costruendo questionari e modelli di rilevazione utili a valutare progressi e criticità.

Fase in itinere: durante il servizio, ai volontari vengono somministrati questionari di autovalutazione all'inizio, a metà e al termine del percorso. Gli OP compilano analoghi questionari relativi all'andamento delle attività, individuando eventuali difformità rispetto agli obiettivi e aree di miglioramento. Nei primi sei mesi, gli incontri di gruppo tra volontari e OP approfondiscono i risultati dei questionari, individuando modifiche organizzative e bisogni formativi, che diventano oggetto della formazione specifica. Al termine del secondo semestre, i questionari verificano l'attuazione delle azioni correttive e il raggiungimento degli obiettivi, con redazione di una relazione finale da inviare alla Regione.

Fase conclusiva: al termine del servizio, ogni volontario compila un questionario di autovalutazione. OP e Responsabile SCR elaborano la relazione conclusiva del progetto, valutando partecipazione, risultati e criticità.

Sono previsti inoltre incontri periodici di verifica (mensili), incontri di metà servizio (6° e 11° mese) e di fine servizio, con attività di gruppo volte alla riflessione sull'esperienza. Gli strumenti utilizzati includono questionari per volontari e OP, relazioni finali, visite di audit e report sui risultati complessivi, integrando anche il monitoraggio della formazione generale e specifica.

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 lo svolgimento efficace delle attività del progetto, l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana mette a disposizione un insieme completo di risorse tecniche e strumentali, pensate per sostenere sia la formazione dei volontari sia le attività operative, amministrative e di promozione. Per la formazione, i volontari potranno usufruire di aule attrezzate con proiettori, strumenti multimediali, video e materiale didattico, inclusi dispense e supporti cartacei. Queste aule, come l'Aula "Verde" e l'Aula Baschieri presso Cisanello o l'Aula Rossa presso Santa Chiara, offrono spazi confortevoli per lezioni frontali, esercitazioni e attività di gruppo. Inoltre, sono disponibili due sale per videoconferenze, che consentono ai volontari di partecipare a incontri regionali o nazionali, sessioni di coordinamento e moduli di formazione a distanza organizzati dall'Ufficio Servizio Civile Regionale.

Le attività operative e amministrative si svolgeranno principalmente nei luoghi di front-line, supportate da postazioni informatiche e strumentazioni di comunicazione. Ciascun volontario avrà a disposizione strumenti individuali come computer, tablet, scrivanie e dotazioni di ufficio, mentre dispositivi comuni quali fotocopiatrici, telefoni e stampanti saranno accessibili a tutti per facilitare il lavoro di gruppo, la gestione documentale e le comunicazioni interne. Sale riunioni e spazi dedicati al coordinamento garantiranno momenti di confronto e pianificazione tra volontari e operatori di progetto.

Per le attività legate alla comunicazione, alla promozione dei progetti e alla realizzazione di eventi di visibilità, le attrezzature informatiche e multimediali saranno rese disponibili dalle UU.OO. responsabili delle sedi accreditate. Queste risorse permetteranno ai volontari di progettare e produrre contenuti multimediali, materiali informativi e supporti per iniziative pubbliche, valorizzando le competenze acquisite durante il servizio civile.

Uso concreto delle risorse da parte dei volontari:

I volontari utilizzeranno le aule formative per partecipare a corsi, laboratori pratici e momenti di confronto, mentre le postazioni informatiche e le dotazioni individuali consentiranno di svolgere attività di ricerca, redazione di documenti, preparazione di materiali informativi e gestione di progetti operativi. Le sale riunioni e gli spazi comuni favoriranno lavori di gruppo e momenti di coordinamento con gli operatori di progetto. Durante le attività di comunicazione e promozione, i volontari potranno creare contenuti multimediali, realizzare campagne informative e partecipare a eventi di sensibilizzazione, utilizzando gli strumenti messi a disposizione dall'Azienda, sviluppando così competenze professionali e digitali direttamente applicabili alla loro esperienza di servizio civile.

1. Risorse per la formazione:

Per i percorsi di formazione generale e specifica, l'Azienda fornisce:

- aule formative attrezzate;
- strumenti multimediali (proiettori, video, strumenti di presentazione);
- materiale didattico e dispense;
- sale per videoconferenze, per partecipare a incontri regionali o nazionali e a moduli di formazione a distanza organizzati dall'Ufficio Servizio Civile Regionale.

Le aule disponibili includono: Aula "Verde" e Aula Baschieri presso Cisanello, Aula Rossa presso Santa Chiara, oltre a sale riunioni nelle sedi di attuazione dei progetti e nella sede della Direzione Aziendale AOUP.

2. Risorse per attività operative e amministrative:

Le attività progettuali si svolgeranno principalmente nei luoghi di front-line, con il supporto di:

- postazioni informatiche (computer, tablet, stampanti, fotocopiatrici);
- telefoni e dotazioni di ufficio (scrivanie, sedute, strumenti di cancelleria);
- sale per lavori di gruppo e coordinamento del progetto.

Tali risorse sono messe a disposizione sia come strumenti comuni sia individualmente ad ogni volontario, garantendo autonomia nello svolgimento delle attività quotidiane e dei compiti progettuali.

3. Dotazioni tecniche disponibili per i volontari:

| Attrezzature | Numero | Uso |
|----------------------|--------|----------------|
| Postazioni computer | 7 | comuni |
| Tablet | 3 | del volontario |
| Fotocopiatrici | 6 | comuni |
| Telefoni | 6 | comuni |
| Stanze di lavoro | 7 | comuni |
| Scrivanie/postazioni | 7 | del volontario |
| Sale videoconferenze | 2 | comuni |

4. Risorse per comunicazione e promozione:

Per le attività di progettazione e realizzazione di comunicazioni multimediali e di eventi ad alto impatto visivo, le dotazioni informatiche e le attrezzature tecniche saranno fornite dalle UU.OO. responsabili delle sedi accreditate per l'attuazione dei progetti, garantendo ai volontari il pieno supporto per la creazione di contenuti, materiale informativo e la gestione di eventi di promozione.

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

Importo: 588

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:

La formazione prevista nell'ambito del progetto di Servizio Civile Regionale è concepita per favorire nei partecipanti lo sviluppo di competenze relazionali, organizzative e tecnico-professionali, coerenti con le esigenze dei servizi socio-sanitari e con i bisogni dell'utenza.

L'intero percorso formativo integra momenti teorici e pratici, ponendo particolare attenzione alla relazione diretta con i cittadini e alla collaborazione in contesti multidisciplinari, in cui la dimensione del lavoro di équipe rappresenta un elemento fondamentale di crescita.

Al termine dell'esperienza, i volontari avranno consolidato la capacità di operare efficacemente all'interno di gruppi multiprofessionali, rafforzando la consapevolezza del proprio ruolo e la fiducia nel contributo personale al raggiungimento degli obiettivi comuni. Inoltre, avranno partecipato ad attività di aggiornamento e formazione continua promosse dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana (AOUP) e da enti accreditati, in un'ottica di apprendimento permanente. Il percorso prevede un'articolazione equilibrata tra lezioni in aula, moduli di Formazione a Distanza (FAD) e attività pratiche supervisionate, con l'obiettivo di garantire un'esperienza formativa completa, coerente e professionalizzante.

Certificazione delle competenze: ARTI Toscana

Le competenze maturate nel corso del Servizio Civile non sono unicamente validate dall'Ente ospitante, ma vengono anche riconosciute ufficialmente da ARTI Toscana – Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego, che opera come ente certificatore indipendente.

ARTI assicura che la valutazione delle competenze avvenga secondo standard metodologici e criteri condivisi a livello regionale, garantendo trasparenza, oggettività e validità dei risultati.

Il certificato rilasciato da ARTI Toscana ha pieno valore ufficiale e può essere utilizzato sia nel mercato del

lavoro sia in ulteriori percorsi di istruzione e formazione. Esso attesta in modo documentato le competenze trasversali, organizzative e tecnico-professionali acquisite durante il periodo di servizio, rafforzando la spendibilità del profilo dei volontari e le loro prospettive occupazionali.

Il riconoscimento formale delle competenze rappresenta dunque un valore aggiunto del progetto, in quanto consente ai giovani di disporre di una certificazione verificabile e riconosciuta anche in contesti professionali e formativi esterni, costituendo un elemento distintivo all'interno del curriculum personale.

Formazione specifica riconosciuta

La formazione specifica prevista all'interno del progetto comprende moduli accreditati ECM, erogati in modalità frontale o a distanza, finalizzati a fornire conoscenze e abilità operative di immediata applicazione nel contesto dei servizi sanitari e socio-educativi.

I principali contenuti riguardano:

- Tutela della privacy e trattamento dei dati personali, con approfondimenti sulle normative vigenti, sul Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e sulle procedure aziendali di sicurezza dei dati;
- Formazione BLS (Basic Life Support and Defibrillation), finalizzata all'acquisizione delle tecniche di rianimazione cardiopolmonare e all'utilizzo del defibrillatore semiautomatico;
- Sicurezza nei luoghi di lavoro, con riferimento al D. Lgs. 81/2008, ai principi di prevenzione, protezione e responsabilità;
- Utilizzo della Carta Nazionale dei Servizi e del Fascicolo Sanitario Elettronico, per la gestione sicura e consapevole delle informazioni sanitarie digitali;
- Orientamento all'interno dell'Azienda, volto a favorire la conoscenza della struttura organizzativa, dei ruoli professionali, dei canali di comunicazione e delle procedure interne.
- 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.

Questi interventi formativi, integrati da attività pratiche e momenti di confronto, concorrono alla costruzione di un percorso di apprendimento coerente e riconosciuto a livello istituzionale.

Competenze acquisite dai volontari

Le competenze sviluppate dai volontari, validate dall'Ente e certificate da ARTI Toscana, si articolano in quattro ambiti principali: di base, trasversali, organizzative e tecnico-professionali.

Competenze di base: riguardano l'utilizzo dei principali strumenti informatici (sistemi operativi, applicativi del pacchetto Office, Internet e posta elettronica), la capacità di pianificare attività e obiettivi, la comprensione della struttura e dei flussi organizzativi dell'Ente, nonché la gestione consapevole delle proprie emozioni in situazioni di stress o disagio.

Competenze trasversali: comprendono la capacità di accoglienza e di comunicazione efficace con utenti e colleghi, l'attitudine all'ascolto e alla collaborazione, la gestione dei conflitti e dei problemi organizzativi attraverso strategie di problem solving, oltre a un comportamento propositivo e orientato ai risultati.

Competenze organizzative: si riferiscono alla capacità di lavorare in gruppo, di cooperare in modo funzionale con le diverse figure professionali coinvolte nel progetto e di contribuire alla realizzazione condivisa delle attività previste, in un'ottica di coordinamento e corresponsabilità.

Competenze tecnico-professionali: includono la capacità di analizzare i bisogni dell'utenza, progettare e gestire attività socio-educative e ricreative, comprendere le dinamiche sociali e relazionali e applicare metodologie di sostegno e relazione d'aiuto. Rientrano in questo ambito anche la gestione dell'agenda e delle scadenze, la conoscenza delle principali normative di settore, l'adozione di un linguaggio adeguato al contesto professionale, il rispetto della riservatezza e dei principi deontologici, nonché le competenze certificate in ambito BLS.

Aggiornamento e attestazioni finali

Durante e al termine del Servizio Civile, i volontari avranno l'opportunità di partecipare a percorsi di aggiornamento organizzati dalla Regione Toscana e da enti accreditati, finalizzati a consolidare e ampliare le competenze acquisite.

Al completamento del percorso verranno rilasciati:

- un attestato di partecipazione, che certifica lo svolgimento del servizio e della formazione ricevuta;
- un certificato delle competenze, validato dall'Ente e riconosciuto da ARTI Toscana, pienamente spendibile sia nel mercato del lavoro sia nei percorsi di istruzione e formazione successivi.

Grazie alla sinergia tra l'Ente ospitante e ARTI Toscana, il Servizio Civile Regionale si configura come un'esperienza qualificante di crescita personale e professionale, capace di coniugare partecipazione civica, formazione e occupabilità.

La certificazione delle competenze rappresenta un investimento concreto nelle potenzialità dei giovani, offrendo strumenti formativi e riconoscimenti validi per la costruzione del loro futuro percorso lavorativo e di cittadinanza attiva.

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:

Sede di attuazione

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:

Sede di attuazione

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:

Titolo del 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.