

ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana

CODICE REGIONALE: RT1C00042

1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	Una accoglienza che fa la differenza
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:	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:

Il progetto si svolge all'interno dell'AOUP, Azienda in fase di riorganizzazione che culminerà nel Nuovo Santa Chiara, polo integrato per attività cliniche, didattiche e scientifiche. AOUP serve oltre un milione di persone tra provincia di Pisa e Toscana nord-occidentale, mantenendo una forte attrattività extraregionale.

Inserita in un contesto universitario e scientifico d'eccellenza, grazie all'Università di Pisa e alle Scuole Normale e Sant'Anna, opera in un ambiente dinamico e multiculturale, caratterizzato dalla presenza di residenti, studenti, ricercatori e turisti, che esprimono bisogni sanitari diversificati. L'Azienda risponde con una sanità pubblica centrata sulla persona, integrando assistenza, formazione e ricerca.

Il progetto di SCR mira a migliorare l'esperienza del paziente attraverso un'accoglienza empatica e inclusiva. I volontari collaborano con il personale per orientare l'utenza, fornire informazioni chiare, facilitare la comunicazione con operatori e familiari e offrire supporto relazionale. Le aree coinvolte: Medicina Nucleare, Dermatologia, Reumatologia, Laboratorio Analisi, CUP e URP, sono caratterizzate da elevata complessità e afflusso: qui i giovani contribuiscono alla gestione dei flussi, alla riduzione del disagio e al miglioramento dell'accesso ai servizi, soprattutto per anziani, stranieri e persone fragili.

Le strutture interessate svolgono funzioni essenziali nel percorso assistenziale: il Laboratorio Analisi - Palazzina 34 garantisce esami diagnostici indispensabili; la UO Dermatologia - Palazzina 11 offre valutazione e trattamento delle patologie cutanee; la UO Reumatologia - Palazzina 20 gestisce malattie reumatologiche e autoimmuni; la UO Medicina Nucleare - Palazzina 31 esegue indagini avanzate con radiofarmaci; l'Accettazione Unificata - Palazzina 12/B assicura prenotazioni, registrazioni e ritiro referti; l'URP - Palazzina 9, pur non clinico, costituisce un punto centrale di informazione e orientamento.

2.2 Obiettivi del progetto:

Il progetto punta a migliorare l'accoglienza e l'orientamento dei pazienti negli ambulatori specialistici, promuovendo comunicazione chiara, comprensione dei percorsi assistenziali e umanizzazione delle cure.

Mira a creare un ambiente inclusivo e partecipativo, valorizzando il Servizio Civile come strumento di inclusione sociale e sostegno al sistema sanitario.

Promuove la salute come benessere fisico e mentale, favorendo prevenzione e responsabilità individuale.

Obiettivi specifici: accogliere, accompagnare e orientare gli utenti, sostenere chi vive fragilità, facilitare l'accesso ai servizi, ridurre il disagio nelle attese, migliorare l'accessibilità per categorie fragili, collaborare con il personale sanitario, promuovere la cultura della salute.

Indicatori di risultato: livello di soddisfazione degli utenti e qualità e tempestività delle informazioni rilevati tramite questionari, 5% degli utenti raggiunti, e distribuzione di materiali informativi 5% degli utenti raggiunti.

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):

32

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell'ente:

Il progetto si sviluppa in un contesto ospedaliero multidisciplinare, dove le attività dei volontari si integrano con quelle del personale sanitario e amministrativo senza sostituirle.

Le figure professionali coinvolte garantiscono orientamento, supervisione e supporto ai volontari per favorirne l'integrazione nell'organizzazione ospedaliera.

Direttore di Dipartimento, Direttore di UO, Coordinatore Infermieristico, Responsabile Amministrativo Dipartimentale, Infermieri, OSS affiancano i volontari nelle attività di accoglienza, accompagnamento e assistenza non sanitaria.

Il Personale Amministrativo collabora nell'orientamento dell'utenza.

L'OP segue quotidianamente i volontari curandone formazione e integrazione.

Il RP coordina e monitora l'intero intervento.

La sinergia tra tutte le figure coinvolte, in totale 32 dipendenti a fronte di 7 volontari, con un rapporto di 1 a 4, assicura un'accoglienza umana e un'efficace crescita civica e personale dei volontari del Servizio Civile.

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

Il progetto intende integrare i giovani del SC nel contesto ospedaliero per affiancare il personale sanitario e amministrativo, potenziando accoglienza, orientamento e umanizzazione dei servizi. Offrono un contributo concreto al miglioramento della qualità percepita dai pazienti e familiari.

Le attività principali riguardano accoglienza, accompagnamento, informazione e supporto amministrativo: i volontari accolgono e ascoltano i cittadini, li orientano all'interno della struttura, forniscono informazioni sui servizi. Collaborano con operatori sanitari per ridurre disagi e migliorare il clima relazionale nelle sale d' attesa.

Nel supporto amministrativo, indirizzano l'utenza verso uffici competenti, assistono il back office e agevolano le pratiche burocratiche. Contribuiscono alla continuità assistenziale, fungendo da ponte comunicativo tra pazienti, familiari e operatori. Nell'accompagnamento, assistono utenti in difficoltà negli spostamenti e forniscono informazioni non sanitarie durante l'attesa. In ambito di informazione ed educazione alla salute, promuovono l'uso di strumenti digitali (totem, FSE), casse automatiche, partecipano a campagne di prevenzione e rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti.

Il loro ruolo è definito nel rispetto della privacy e delle competenze professionali, sotto supervisione degli operatori. Partecipano ai lavori di gruppo e a momenti formativi.

I volontari operano nei reparti:

- Medicina Nucleare: accompagnamento e orientamento nei percorsi diagnostico-terapeutici.
- Dermatologia: accoglienza e gestione dei flussi di utenti per visite e trattamenti.
- Reumatologia: ascolto e supporto a pazienti cronici durante visite e attese.
- Laboratorio Analisi: gestione dei picchi di afflusso, accompagnamento e informazioni.
- Accettazione Unificata - CUP: supporto ai flussi di prenotazione e comunicazione con l'utenza.
- URP: accoglienza e ascolto dei cittadini, migliorando il dialogo tra ospedale e utenza.

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

- Rispetto delle regole aziendali previste dal regolamento vigente.
- Obbligo alla riservatezza delle informazioni acquisite durante il servizio.
- Partecipazione obbligatoria alla formazione specifica.
- Obbligo di partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile svolti su base periodica, a inizio, sei mesi e fine servizio con l'analisi dei risultati dei monitoraggi.
- Garantire la partecipazione a tutte le attività formative, di verifica, di monitoraggio.
- Disponibilità a partecipare a corsi di formazione della Regione Toscana, Ufficio Regionale Servizio Civile, e altri provider accreditati.
- Flessibilità oraria in base alle attività in programma.
- Disponibilità a svolgere il servizio secondo orari organizzati in turni.
- Firma dei fogli presenza a inizio e fine servizio.
- Utilizzo del cartellino di riconoscimento e divisa.
- Sottoscrizione del modulo di tutela della Privacy.
- Partecipare ad eventi programmati dell'AOUP sui temi inerenti il progetto.

3. Caratteristiche Organizzative

3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
S. Chiara Palazzina 31	Pisa	Via Paolo Savi,10	1
S. Chiara Palazzina 34	Pisa	Piazza Manin,7	1
S. Chiara Palazzina 11	Pisa	Via Roma, 67	1
S. Chiara Palazzina 12/B	Pisa	Via Paolo Savi,10	2
S. Chiara Palazzina 20	Pisa	Via Roma,67	1
S. Chiara Palazzina 9	Pisa	Via Roma, 67	1

3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

Promozione informatica e digitale

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) è previsto uno spazio dedicato al Servizio Civile, accessibile direttamente dalla home page, dove saranno pubblicate tutte le informazioni relative a bandi, avvio dei progetti, aggiornamenti sulle attività, eventi promozionali e testimonianze dei volontari.

Attività cartacea:

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

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

SI

Promozione cartacea e territoriale

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

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

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

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

Spot radiotelevisivi: SI

È prevista la realizzazione e la messa in onda di spot informativi su radio locali per promuovere i progetti di Servizio Civile e sensibilizzare la cittadinanza, con particolare attenzione ai giovani potenziali candidati.

Gli spot, di breve durata, avranno linguaggio chiaro e coinvolgente e saranno diffusi nei periodi di maggiore rilevanza promozionale.

Incontri sul territorio: SI

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

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

Altra attività: SI

A) Attività di comunicazione partecipata e storytelling

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

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

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

B) Materiale informativo e modulistica

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

3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

Descrizione Piano:

Il piano di monitoraggio del Servizio Civile mira a valorizzare l'esperienza dei Volontari come percorso di apprendimento e crescita personale, garantendo al contempo la valutazione periodica dei risultati progettuali e il rafforzamento della collaborazione tra Responsabile del SCR, OP e Giovani Volontari.

Il monitoraggio si articola in tre fasi principali:

1. Fase ex ante: predisposizione degli strumenti di rilevazione e misurazione dei dati, a cura del gruppo di monitoraggio composto dal Responsabile SCR, dai RP e dagli OP.

2. Fase in itinere: prevede due momenti di verifica (a 6 e 11 mesi dall'avvio).

- Nel primo semestre, OP e Volontari compilano questionari sull'andamento del progetto, per individuare problemi organizzativi, scostamenti dagli obiettivi e bisogni formativi. I questionari, anonimi per i Volontari, vengono analizzati e discussi in incontri di verifica tra OP e giovani, al fine di introdurre eventuali miglioramenti e integrare la formazione.

- Nel secondo semestre, si verifica l'attuazione delle modifiche apportate e si procede a una nuova raccolta di dati tramite questionari. Il Responsabile SCR elabora una relazione di valutazione sull'attività svolta, la partecipazione giovanile e i risultati conseguiti, da trasmettere agli uffici regionali entro i termini stabiliti.

3. Fase ex post: valutazione complessiva del progetto tramite questionari di autovalutazione dei Volontari e redazione della relazione finale congiunta tra Responsabile SCR e OP.

Durante tutto il servizio sono previsti incontri periodici: mensili a livello locale, di metà servizio (6° e 11° mese) e di fine servizio, per condividere esperienze e riflessioni.

Strumenti di monitoraggio:

- questionari per utenti, OP e Volontari (anche di autovalutazione);
- incontri di confronto;
- relazioni finali di progetto e individuali;
- visite di audit;
- report sui risultati complessivi.

Il sistema nel suo insieme assicura una valutazione continua, partecipata e formativa dell'esperienza di SC.

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 presso l'Edificio n.200 sede di Cisanello;
- Aula Baschieri presso l'Edificio n.1 polo di Cisanello;
- Aula Rossa presso l'Edificio n.9 al Santa Chiara;
- altre nuove aule in fase di completamento.

ATTIVITA' OPERATIVE E AMMINISTRATIVE

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

DOTAZIONI TECNOLOGICHE E STRUMENTALI

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

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

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

COMUNICAZIONI MASS MEDIA 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: 588

3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

Per garantire il pieno supporto ai giovani impegnati nel progetto, l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana stanZIA 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.

COSTO TOTALE A VOLONTARIO: 84,00€ circa.

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:

Certificazione delle competenze nel Servizio Civile Regionale – Riconoscimento ARTI Toscana

PERCORSO FORMATIVO

Il percorso formativo previsto nell'ambito del progetto di Servizio Civile Regionale è progettato per sviluppare competenze relazionali, organizzative e tecnico-professionali nei partecipanti, adeguate alle esigenze dei diversi utenti coinvolti nei servizi socio-sanitari.

Il percorso integra conoscenze teoriche e abilità pratiche, con particolare attenzione alla gestione del contatto diretto con l'utenza e al lavoro in contesti multiprofessionali.

Al termine del Servizio Civile, i Volontari avranno:

- Migliorato la capacità di interazione con team multiprofessionali;
- Acquisito maggiore consapevolezza del proprio ruolo e fiducia nel valore del contributo individuale;
- Partecipato a corsi di aggiornamento e formazione continua proposti dall'AOUP e da Enti Provider Accreditati.

Il percorso si caratterizza per l'integrazione tra lavoro supervisionato, attività formative in aula e FAD (Formazione a Distanza), garantendo un'esperienza completa e professionalizzante.

CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE E RUOLO DI ARTI

Le competenze acquisite dai Volontari non sono solo certificate dall'Azienda ospitante, ma anche riconosciute da ARTI Toscana, l'Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego, quale ente terzo certificatore. ARTI garantisce la trasparenza, affidabilità e validità delle competenze, valutate secondo standard professionali riconosciuti a livello regionale.

La certificazione rilasciata da ARTI costituisce un titolo ufficiale spendibile nel mercato del lavoro, attestando le competenze trasversali, organizzative e tecnico-professionali sviluppate durante il Servizio Civile e favorendo l'occupabilità dei giovani. Le competenze certificate risultano quindi oggettive, verificabili e riconosciute anche in contesti formativi e professionali esterni, rappresentando un valore aggiunto per il percorso formativo e per il curriculum dei partecipanti.

FORMAZIONE SPECIFICA RICONOSCIUTA

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

Essi comprendono:

- Privacy per gli incaricati al trattamento dei dati personali, con approfondimenti sulle normative e le procedure relative alla protezione dei dati, sul GDPR e sulle disposizioni aziendali;
- BLS, dedicato alle tecniche di Basic Life Support e defibrillazione semiautomatica;
- Applicazione del D. Lgs. 81/2008, riguardante la sicurezza nei luoghi di lavoro, con particolare attenzione agli obblighi e alle responsabilità;
- CNS e FSE, focalizzato sull'uso degli strumenti digitali per la gestione delle informazioni sanitarie;
- Orientamento in Azienda, volto a introdurre la struttura organizzativa, i flussi comunicativi e i ruoli professionali.
- Un volontario del SCR può sviluppare competenze nell'etica del consenso informato, nella gestione della privacy e dignità del paziente, e nel ruolo del volontario nella relazione di aiuto.

COMPETENZE ACQUISITE DAI VOLONTARI

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

COMPETENZE DI BASE

I volontari apprendono l'utilizzo degli strumenti informatici fondamentali, inclusi sistemi operativi, Word, PowerPoint, Internet e posta elettronica.

Sviluppano capacità di progettazione e pianificazione del lavoro, definendo obiettivi, attività, tempi e risorse necessarie.

Acquisiscono inoltre la conoscenza della struttura organizzativa dell'Ente, comprendendo organigramma, ruoli professionali e flussi comunicativi.

Infine, imparano a gestire la propria emotività, controllando le reazioni in situazioni di sofferenza degli utenti.

COMPETENZE TRASVERSALI

Riguardano l'accoglienza, l'informazione e la comunicazione con utenti e colleghi, garantendo interazioni chiare e rispettose.

I volontari imparano a diagnosticare problemi organizzativi, individuando criticità nei flussi di lavoro o nei conflitti comunicativi, e a risolvere problemi e conflitti adottando soluzioni appropriate.

Viene inoltre sviluppato un comportamento propositivo, orientato alla cordialità, alla collaborazione e al lavoro di squadra, insieme alla capacità di comunicare in modo chiaro e comprensibile.

COMPETENZE ORGANIZZATIVE

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

COMPETENZE TECNICO - PROFESSIONALI

I volontari acquisiscono la capacità di analizzare i bisogni degli utenti, individuandone necessità e problematiche, e di coordinare attività socio-educative, organizzando e gestendo interventi educativi e ricreativi.

Approfondiscono la conoscenza delle caratteristiche sociali ed evolutive dei soggetti coinvolti e apprendono l'applicazione di metodologie educative e relazionali finalizzate al sostegno dell'utenza.

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

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

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

AGGIORNAMENTO E ATTESTAZIONI

Durante il Servizio Civile, i Volontari hanno la possibilità di partecipare a corsi di aggiornamento organizzati dalla Regione Toscana e da Enti Provider Accreditati.

Al termine del percorso, l'Ufficio Servizio Civile rilascerà un'attestazione di partecipazione, documento ufficiale che certifica lo svolgimento del servizio e il percorso formativo seguito.

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

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

4.3 Competenze ADA

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

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

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP
no	no	no

5. Formazione Generale Obbligatoria dei Giovani

5.1 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

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.

MODALITA' 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.

Articolazione della proposta di formazione, monte ore 45.

MODULI DIFORMAZIONE GENERALE: CONTENUTI EDURATA IN ORE.

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 nel Servizio Civile e 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.

DURATA COMPLESSIVA IN ORE: 45

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.

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, altre nuove Aule potrebbero rendersi disponibili, perché in fase di ultimazione.

MODALITA' 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:

Articolazione della proposta di formazione, monte ore 45.

MODULI DI FORMAZIONE SPECIFICA – CONTENUTI E DURATA IN ORE.

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 – 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.

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)

TIPOLOGIA

Formazione specifica facoltativa per volontari del Servizio Civile Regionale – AOUP

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.