

ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana

CODICE REGIONALE: RT2C00042

1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	Una guida in ospedale
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:	PRADAL MARILENA (10/11/1975)
1.4 Num. Volontari:	6
1.5 Ore Settimanali:	30
1.6 Giorni servizio sett.:	5
1.7 Formazione generale (ore):	42
1.8 Formazione specifica (ore):	73
1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva:	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:

L'attuazione del progetto "Una guida in ospedale" si svolgerà prevalentemente nel Dipartimento Amministrativo, dell'AOUP e in particolare nei vari punti di accoglienza.

La salute è un bene essenziale per lo sviluppo sociale, economico e personale, ed è un aspetto fondamentale della qualità della vita. I fattori politici, economici, sociali, culturali, ambientali, comportamentali e biologici possono favorirla così come possono lederla.

Il ruolo del settore sanitario deve andare sempre più nella direzione della promozione della salute, al di là della sua responsabilità di garantire servizi clinici e curativi.

La promozione della salute è "il processo che permette alle persone di avere un maggior controllo sulla propria salute e di migliorarla" enfatizzando le risorse personali e sociali disponibili e favorendo il processo di "empowerment for health", ovvero il concetto di salute come risorsa per la vita quotidiana.

Di conseguenza è di fondamentale importanza rendere i servizi sanitari in grado di interagire in modo più efficace con gli utenti per quanto riguarda i problemi relativi alla salute dei cittadini attraverso la promozione di concetti di "buona salute" da diffondere in modo capillare.

Questo progetto intende principalmente favorire la promozione della salute mediante l'informazione.

Allo stesso tempo, al fine di raggiungere anche l'equità in tema di salute, la strategia vincente è garantire l'accesso facilitato alle informazioni e un ambiente accogliente.

Il progetto "Una guida in ospedale" vede la partecipazione di molteplici figure, coinvolte a titolo diverso quali i cittadini, in primo luogo, ma anche i professionisti dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana.

Nell'area della provincia di Pisa sono presenti circa 335.000 utenti potenziali. Le aree interessate dalle attività della AOUP sono quelle che del bacino della Provincia di Pisa in primis, ma anche di tutta la Toscana in generale, in quanto l'Azienda Ospedaliera accoglie cittadini provenienti da tutta la Toscana, nonché da molte altre regioni italiane.

L'obiettivo principale del progetto è quello di rendere consapevole il cittadino degli stili di vita che possono consentire al cittadino di operare scelte consapevoli riguardo l'adozione di corretti stili di vita.

In particolare, rivolto alla popolazione generale, si propone di modificare i comportamenti salute/malattia attraverso l'informazione e la comunicazione avendo come obiettivo:

- incrementare l'aspettativa di vita;
- migliorare la qualità della vita, ritardando l'insorgenza della malattia;
- promuovere e mantenere la salute, non solo quindi prevenire la malattia, ma anche generare salute;
- promuovere attraverso l'informazione comportamenti positivi, inteso come qualsiasi comportamento che potrebbe aiutare a prevenire la malattia, individuare la malattia in una fase precoce, promuovere o incrementare la salute, proteggere l'individuo da potenziali fattori di rischio.

In un progetto di tali dimensioni ogni attore ha aspettative su risultati e benefici: i cittadini si attendono di avere maggiori informazioni in ambito di promozione della salute, con la diffusione di brochure informative su tematiche orientate all'educazione sanitaria e alla diffusione dei principi validi per un corretto stile di vita.

Inoltre, con il progetto s'intende informare i cittadini sulla possibilità di attivazione della Carta Sanitaria Elettronica, la quale consente di accedere più facilmente ai propri dati sanitari attraverso la consultazione del proprio Fascicolo Sanitario Elettronico; questo garantisce una memoria sempre aggiornata di eventi sanitari e la possibilità per l'utente di condividere con il professionista sanitario l'insieme delle proprie informazioni sanitarie, contribuendo in questo modo ed in prima persona al miglioramento dell'accuratezza delle azioni di prevenzione e diagnosi e alla riduzione di rischi dovuti all'incompletezza delle informazioni a disposizione del personale sanitario, con un conseguente aumento di sicurezza nelle situazioni di emergenza- urgenza.

Per l'implementazione di questo strumento risulta quindi di cruciale importanza lo sviluppo di un sistema informativo moderno, accessibile ai pazienti e ai professionisti, che permetta di orientare le scelte dei professionisti verso le soluzioni più appropriate e garantisca ai pazienti la massima sicurezza e riservatezza.

In questo senso, mentre si è investito sul versante delle aziende sanitarie nella messa in rete delle banche dati per condividere in tempo reale i flussi informativi, sia sanitari che amministrativi, per quanto riguarda i cittadini è stata adottata la Carta Sanitaria Elettronica quale strumento unico di accesso ai dati personali.

La Carta Sanitaria Elettronica (CSE) semplifica le procedure sanitarie e rende disponibile on-line ad ogni cittadino il proprio Fascicolo Sanitario Elettronico. Lo strumento di accesso al fascicolo è la Carta Nazionale dei Servizi (CNS) che, grazie alla sua tecnologia, garantisce il riconoscimento del titolare e ne tutela la privacy. In un ambiente complesso come quello all'interno dell'AOUP, in cui si fondono attese, prestazioni di altissimo livello, ma anche forti stress emozionali e inevitabili disorientamenti, l'utenza necessita di avere dei punti di riferimento continui che non sempre possono essere identificati nel personale dipendente della struttura spesso impegnato nelle prestazioni sanitarie. Il problema principale che si riscontra è il basso grado di soddisfazione dell'utenza (a parità di qualità tecnica fornita) che si scopre risiedere proprio "nell'ambiente relazionale" in cui si collocano gli utenti. L'AOUP offre spazi ampi che necessitano di gestione e organizzazione.

E' in questo contesto che s'inserisce il progetto, fornendo figure di supporto alle figure sanitarie che possono fornire accoglienza, sostegno, informazioni e quant'altro il personale sanitario non può fornire perché impegnato in altre prestazioni. I destinatari del progetto saranno sia i pazienti che stazionano nelle sale di attesa, che i parenti e i conoscenti che accompagnano i pazienti e che passano il loro tempo principalmente

negli spazi adibiti. Risulta ormai essere un obiettivo consolidato del sistema sanitario regionale integrare in un quadro di appropriatezza la prospettiva del “to cure” con quella del “to care”, ovvero del “curare” inteso in senso specialistico tipico delle professioni sanitarie e socio sanitarie, con il “prendersi cura” inteso in senso umanistico, dove all’umanizzazione delle cure, alla disponibilità all’ascolto si devono aggiungere e consolidare prassi e organizzazioni capaci di accogliere ed orientare i cittadini-utenti nella prospettiva di una comunicazione organizzativa di tipo olistico. Sulla base dei bisogni emersi e l’esperienza ormai consolidata nell’ambito dei processi di comunicazione e di educazione alla salute è possibile pensare di mutuare alcune strategie finalizzate a garantire un’efficace comunicazione relativa all’accesso ai servizi sanitari, sociali e socio sanitari del territorio ed in particolare all’utilità e all’importanza della CSE.

In conclusione le caratteristiche principali del progetto si manifestano attraverso un impegno dei volontari diretto essenzialmente all’informazione dell’utenza, in tutte le possibili declinazioni offerte dall’attuale organizzazione del Servizio Sanitario: dal rapporto diretto con gli utenti mirato ad agevolare e migliorare la loro presenza in ospedale e la fruibilità dei servizi che esso offre, alle informazioni promosse attraverso la distribuzione di brochure su varie tematiche sanitarie che promuovono corretti stili di vita, alla promozione degli strumenti informatici che consentono all’utenza di usufruire di nuovi e più efficienti e poliedrici mezzi di informazione e di gestione dei dati sanitari.

2.2 Obiettivi del progetto:

L’obiettivo di questo progetto è quello di raggiungere capillarmente tutta l’utenza per incentivare l’iscrizione alla Carta Sanitaria e diffondere mediante brochure concetti di educazione sanitaria, oltre a valutare la qualità percepita nell’assistenza erogata dal personale sanitario e di supporto verso l’utenza per poter attuare dei percorsi di miglioramento. La figura del Volontario del SC si colloca come “porta di accesso” sempre più fondamentale all’interno dell’AOUP. L’importanza del servizio di accoglienza risiede nella necessità di aiutare le persone ad inserirsi nel contesto aziendale, alla possibilità di accedere alla Carta Sanitaria mediante un percorso di orientamento, alla diffusione di brochure che favoriscano la diffusione di concetti di educazione sanitaria legata ad aspetti specifici.

Secondo l’Health Belief Model (HBM), sviluppato inizialmente da Rosenstock e successivamente da Becker, la probabilità che una persona metta in atto un comportamento dipende da:

percezione della propria vulnerabilità (grado di minaccia percepita, suscettibilità alla malattia;

valutazione di gravità della malattia, ovvero quanto l’individuo crede che la malattia abbia delle conseguenze severe;

valutazione dei benefici;

valutazione dei costi e barriere all’azione.

La possibilità dell’azione nel processo decisionale, dipende da segnali che provengono dall’ambiente interno e dall’ambiente esterno, definiti induttori all’azione, come ad esempio le campagne d’informazione.

L’obiettivo principale di questo progetto è di intervenire mediante induttori all’azione, attraverso la presentazione di brochure informative che possano produrre effetti pervasivi sulla comunicazione relativa alla salute.

Quantitativamente l’obiettivo del progetto è quello di raggiungere almeno il 50% degli utenti/famigliari che accedono all’Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana con la diffusione di brochure sulla promozione della salute e informative sull’attivazione della carta sanitaria, cercando di aumentare il numero delle attivazioni di queste ultime almeno di un ulteriore 5% considerato che dall’inizio del processo al 2018 ne sono state attivate 17980

La presenza di personale del SC, adeguatamente formato all’accoglienza e motivato alla “ricerca del bene” del paziente e dei parenti e conoscenti presenti, servirà a garantire un raggiungimento di standard migliori rispetto a questi parametri.

Il raggiungimento dell’obiettivo sarà misurato tramite l’utilizzo di alcuni indicatori:

1. numero di accessi complessivi e per ciascuna delle suddette tipologie di informazioni richieste in un giorno/in un mese;
2. numero di brochure informative consegnate/n. utenza;
3. numero di questionari compilati/n. utenza;
4. numero di carte sanitarie attivate.

Gli Obiettivi dell’Educazione Sanitaria sono:

acquisire coscienza della propria salute; la finalità è quella di far emergere la coscienza dei propri problemi di salute;

aumentare la consapevolezza dei comportamenti di salute attraverso gli induttori all’azione;

raggiungere consapevolezza rispetto a un particolare problema o alla salute in generale, identificando che cosa sia realmente importante;

promuovere un cambiamento di abitudini: si prendono in esame le decisioni personali per il futuro, in generale o su un particolare aspetto della salute. La decisione si basa sulle informazioni, sulle conoscenze più rilevanti e sulla comprensione dei valori coinvolti;

promuovere un cambiamento nei comportamenti, rendendo operativa una decisione, cioè cambiare effettivamente “qualche cosa” in relazione a un problema di salute;

promuovere una modificazione sociale. E' una finalit  abbastanza complessa: vuol rendere pi  agevoli le scelte di salute attraverso le modificazioni dell'ambiente sociale e fisico, le persone sono stimolate ad adottare comportamenti pi  sani; promuovere sul territorio l'informazione, la conoscenza e la comunicazione circa i temi inerenti il sistema ospedale-territorio.

Obiettivi verso i volontari

1. Incrementare nel volontario la consapevolezza del proprio ruolo sociale e l'importanza di una partecipazione attiva nella societ ;
2. promuovere il rispetto dell'altro attraverso esperienze di conoscenza, condivisione e solidariet  nei confronti in particolare di cittadini anziani e in generale degli utenti dei servizi territoriali ed ospedalieri;
3. sviluppare la capacit  di ascolto, di osservazione e di progettazione attraverso la collaborazione con l' quipe multi professionale;
4. sviluppare le capacit  di comunicazione interpersonale efficace e la capacit  di valutarne i feed-back e gestirne le diverse modalit ;
5. sviluppare, attraverso il lavoro in equipe multi professionali, la capacit  di organizzare eventi ad alto impatto comunicativo, valutandone i costi, i bisogni organizzativi e l'efficacia degli eventi stessi;
6. aumentare nel volontario, attraverso l'affiancamento delle figure professionali, le proprie competenze di interpretazione dei vari ambiti in cui opera e della successiva partecipazione all'organizzazione dei piani di intervento;
7. stimolare la partecipazione creativa alla definizione del piano interaziendale e delle sue singole attivit ;
8. incrementare nel volontario la consapevolezza e conoscenza dei meccanismi di gestione e coordinamento dei sistemi organizzativi complessi, quali possono essere quelli delle aziende sanitarie;
9. incrementare la consapevolezza sull'importanza di adottare corretti stili di vita per promuovere il benessere delle persone.

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

20

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

Presso le singole sedi di servizio sar  regolarmente presente personale sanitario e/o amministrativo dipendente dell'AOUP, dall'operatore di progetto ai responsabili dei rispettivi servizi, che, nell'ambito della quotidiana attivit  lavorativa, coinvolgeranno i volontari, mantenendosi all'interno delle mansioni loro attribuibili, coordinandoli ed organizzandone l'attivit  giornaliera, anche in base alle situazioni di eventuale criticit , o di maggiore affluenza dell'utenza.

Il personale sar  punto di riferimento informativo e di tutela per gli stessi volontari, mantenendo altres  il ruolo di supervisori sullo svolgimento del servizio stesso.

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

Nel contesto delle attivit  sanitarie e sociali caratterizzate da vincoli importanti legati alla privacy e all'esercizio delle professioni (tanto di quella medica che di quella infermieristica o di quella del servizio sociale) la collocazione e il ruolo attribuiti ai volontari del servizio civile necessita di un'attenta e precisa definizione.

Il volontario, pur mantenendo nel servizio quotidiano una funzione di supporto allo svolgimento delle attivit  di informazione, informatizzazione dati ed orientamento sotto la supervisione e la responsabilit  degli operatori addetti, avr  l'ulteriore funzione di partecipare in modo paritetico ai lavori dei gruppi, vedendo riconosciuta la propria esperienza e il proprio vissuto come un valore aggiunto alle risorse della comunit  multi professionale che opera nei presidi.

E' l'agire quotidiano affianco gli operatori che permette al volontario di assumere l'etica del servizio pubblico e svolgere la funzione di collaborare attivamente ad individuare le aree e i comportamenti organizzativi che possono essere migliorati nel sistema di accoglienza ed informazione, avendo al contempo la possibilit  di conoscere la complessit  organizzativa di un'Azienda sanitaria e di apprendere le modalit  con cui   possibile agire in questa con cambiamenti organizzativi.

In particolare il volontario al termine della formazione avr  la possibilit  di conoscere le procedure standard adottate a livello aziendale per l'accoglienza, l'informazione, l'informatizzazione e l'orientamento degli utenti, e di affiancarsi agli operatori del servizio sanitario nello svolgimento delle loro funzioni e poi di rivisitare le esperienze fatte nell'ambito dei lavori dei gruppi, oltre che le basi per il BLSd per Laici.

Solo grazie all'esperienza di affiancare gli operatori dei servizi nell'illustrazione delle procedure amministrative per l'utilizzo della CSE/CNS o nel dare indicazioni su come raggiungere uno specifico

ambulatorio o l'accesso ad un percorso assistenziale il volontario potrà verificare i limiti intrinseci degli strumenti e dei sistemi informativi e di accoglienza attualmente esistenti ed utilizzati in modo spesso routinario, per riuscire ad immaginare soluzioni che risolvano questi limiti.

In particolare con l'utilizzo del problem solving nel gruppo di lavoro di ciascun presidio il volontario potrà valorizzare la sua esperienza sul campo interagendo nel gruppo di lavoro, portando contributi di risorse, sia quelle logiche e critiche, sia quelle creative, indispensabili per arrivare alla soluzione.

L'aspettativa principale per cui si reputa determinante l'inserimento dei volontari del servizio civile nel progetto è che si ipotizza che il loro contributo, in quanto giovani portatori di istanze e punti di vista più vicini a quelli dei cittadini-utenti, possa apportare un importante contributo in termini di creatività e intuizione, che sono il cuore della seconda fase, quando, dopo aver identificato i nostri obiettivi e i reali ostacoli al loro raggiungimento, il processo di problem solving prevede che si debba lasciare la mente libera di creare idee, immagini, collegamenti, prendendo nota di tutto ciò che ci passa per la testa senza criticarlo o analizzarlo (brain storming).

Sarà poi il lavoro del gruppo che metterà a fuoco le modalità per realizzare effettivamente le idee, ed identificherà tutti i possibili limiti e problemi del progetto, rafforzando la fiducia e l'autostima dei volontari e la loro attitudine a lavorare in gruppi multi professionali, dando loro la possibilità di vedere sviluppate le loro idee e di contribuire attivamente alla loro realizzazione, verificandone infine l'efficacia. I volontari avranno poi la possibilità di partecipare alla creazione degli aspetti comunicativi del progetto. In particolare a turno si potranno affiancare assieme al responsabile del progetto, allo staff aziendale (U.O. Comunicazione ed Ufficio Stampa) nell'organizzazione di eventi ad alto impatto mediatico e/o nella comunicazione mass mediatica, partecipando all'intero ciclo di preparazione e sviluppo dei diversi eventi. L'efficace organizzazione e programmazione di un progetto, in termini di singole attività, risorse impiegate e tempi di svolgimento, è condizione imprescindibile per il buon esito del progetto stesso.

Tra gli strumenti di gestione di un progetto, riveste particolare rilevanza la programmazione temporale delle attività; soltanto mediante una chiara e corretta definizione della successione temporale e della durata delle singole attività è infatti possibile monitorare l'avanzamento del progetto e garantire il raggiungimento degli obiettivi temporali predefiniti oltre a compitare le attività proposte ai volontari come opportunità di crescita.

Il progetto prevede:

1 – Definizione dei modelli di servizio: nel mese che precede l'avvio del progetto, gli Operatori di Progetto coinvolti, stileranno un modello di servizio complessivo di tutte le attività, gli orari e le informazioni necessarie ai volontari nell'espletamento del servizio.

2 – Definizione della formazione: il gruppo dei formatori predisporrà il calendario della formazione generale e specifica da consegnare ai giovani e agli Operatori di Progetto al momento dell'avvio al servizio.

3 – Formazione specifica: la formazione specifica verrà suddivisa in diverse fasi nel corso dell'anno. In una prima fase, corrispondente ai primi tre mesi, verranno destinate ai giovani diverse opportunità formative e la conoscenza degli strumenti necessari per lo svolgimento del servizio. Nella seconda e terza fase, rispettivamente sesto e undicesimo mese, si procederà ad affrontare approfondimenti e moduli sollecitati dai giovani stessi.

4 – Formazione generale: la formazione generale verrà svolta nei primi 90 giorni all'avvio del progetto, secondo il calendario predisposto dal gruppo dei formatori nel mese precedente all'avvio dei progetti.

5 – Monitoraggio: si tratta di un sistema assai complesso al quale viene affidato il compito di seguire con puntualità l'andamento del progetto, il clima dei servizi nei quali i giovani vengono inseriti, la qualità della formazione erogata, la crescita umana, professionale e civile dei giovani. In questo contesto, vale almeno sottolineare:

che una prima fase avvenga già al momento della selezione;

che la formazione, inoltre, viene costantemente monitorata durante tutto l'arco del progetto;

che sono previsti audit bimestrali per l'andamento del progetto;

che al sesto mese verrà sottoposto un questionario di valutazione complessiva sia agli Operatori di Progetto, sia ai giovani;

che all'undicesimo mese verrà somministrato un questionario finale;

che i risultati del questionario dell'undicesimo mese verranno presentati in un incontro al quale parteciperanno Operatori di Progetto e volontari.

6 – Inserimento nei servizi: si ritiene debba procedere parallelamente alla formazione dei giovani.

- Applicazione dei modelli di servizio.

7 – Rilevazione sugli indicatori: gli indicatori quantitativi, determinanti per il buon esito del progetto, verranno rilevati nel sesto e undicesimo mese.

8 – Verifiche sugli indicatori: le verifiche avverranno entro il mese successivo, non appena saranno disponibili i dati raccolti.

9 – Eventuali azioni correttive: dai due punti precedenti dipendono eventuali azioni correttive, da predisporre eventualmente nel 6 e 11 mese.

10 – Sviluppo progettuale: si ritiene che periodicamente possano emergere suggerimenti e proposte da parte dei giovani per migliorare o sviluppare il servizio nel suo complesso. Tali attività verranno proposte nel terzo e sesto mese.

11 – Corso BLSA per Laici: il corso BLSA si pone come elemento aggiuntivo rispetto alla formazione specifica e generale. Rilasciando un patentino di certificazione internazionale American Heart Association. Si configura come un impegno preciso dell'Ente nei confronti dei giovani.

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

Partecipazione al percorso formativo specifico.

Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile svolti su base periodica (mensile) e previsti a tre, sei mesi e a fine servizio con l'analisi dei risultati dei monitoraggi.

Disponibilità alla partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio.

Disponibilità alla partecipazione a corsi di formazione organizzati dalla regione Toscana, dall'Ufficio Regionale Servizio Civile, da altri provider accreditati.

Flessibilità oraria: l'orario sarà definito in base alle attività in programma. Flessibilità giorni di presenza: sarà necessario, in alcuni momenti, che il volontario sia presente anche nei giorni prefestivi e festivi.

Disponibilità a svolgere l'attività di servizio civile occasionalmente in sedi diverse da quelle indicate di volta in volta identificate quali ottimali per il raggiungimento degli obiettivi

Rispetto dell'art.1 del Regolamento Disciplinare per il personale del comparto sanità dipendente dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria Pisana.

Utilizzo badge per la rilevazione delle presenze.

Utilizzo del cartellino di riconoscimento e divisa.

Sottoscrizione del modulo di tutela della

Privacy.

Disponibilità a svolgere il servizio secondo orari organizzati in turni

3. Caratteristiche Organizzative			
3.1 Sedi			
DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
Dipartimento Amministrativo	Pisa	VIA ROMA 67	6

3.2 Operatori	
Responsabile Progetto	
COGNOME: DONATI	<u>SILVIA</u>
NOME:	<u>TSLV67B67L833G</u>
DATA DI NASCITA: 27/02/1967	CF: <u>FONO: 050995880</u>
EMAIL:	
CORSO FORMAZIONE:	
Tipologia corso:	Corso
Aggiornamento	

Operatori Progetto	
COGNOME: RIANI	<u>PIERANGELA</u>
NOME:	<u>RNIPNG70M44G702B</u>
DATA DI NASCITA: 04/08/1970	CF: <u>FONO: 050992111</u>
EMAIL:	
SEDE: Dipartimento Amministrativo	
CORSO FORMAZIONE:	
Impegno a frequentare entro l' anno:	SI

COGNOME: SALVADORI	<u>ADRIANA</u>
NOME:	<u>VDRN64P65G702W</u>
DATA DI NASCITA: 25/09/1964	CF: <u>FONO: 050997130</u>
EMAIL:	
SEDE: Dipartimento Amministrativo	
CORSO FORMAZIONE:	
Impegno a frequentare entro l' anno:	SI

3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

Le attività del progetto si svilupperanno nei luoghi di front-line con il supporto delle attrezzature informatiche e di comunicazione (computer, stampanti, telefoni) oltre che delle dotazioni strumentali d'ufficio che saranno messe a disposizione, non necessariamente in modo esclusivo, di ogni singolo volontario assieme alla possibilità di utilizzare mezzi aziendali per eventuali spostamenti di servizio assieme al personale dell'Azienda.

Le risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto sono già presenti nelle sedi di attuazione del progetto e sono adeguate al raggiungimento degli obiettivi del progetto.

N° Personal computer 10

N° Telefoni 6

Attività cartacea:

N° Fotocopiatrici 3

Le risorse strumentali a disposizione sono, in definitiva, quelle di cui dispone l'ente per il raggiungimento della propria mission istituzionale. I locali sono organizzati secondo le necessità legate al progetto: saranno allestiti spazi per la reception dedicati all'informazione all'utente.

SI

Distribuzione modulistica per le pratiche amministrative, creazione e diffusione di brochure informative.

Spot radiotelevisivi: NO

Incontri sul territorio: NO

Altra attività: SI

Articoli sui principali quotidiani locali, pubblicazione sul sito aziendale, diffusione tramite rassegna stampa aziendale, affissione di locandine all'interno dell'Azienda.

3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

Descrizione Piano:

E' primario l'obiettivo di evidenziare l'esperienza di servizio come esperienza di apprendimento e opportunità di empowerment individuale .

Al fine del monitoraggio interno si prevede la costituzione di un gruppo di lavoro predisposto al monitoraggio del progetto composto dal Referente operativo responsabile del progetto e dagli Operatori di Progetto.

Per la rendicontazione del monitoraggio del progetto è stata predisposta la "Scheda monitoraggio interno per la valutazione dei risultati del Progetto" dove sono stati contemplati i seguenti campi:

fattore di qualità;

indicatore;

standard;

valore registrato;

azione di miglioramento definita;

strumento di rilevazione;

responsabile rilevazione dati;

responsabile analisi dati.

E' stato predisposto, inoltre, a completamento, un "report per l'alimentazione degli indicatori", dove viene registrata, a cadenza mensile, l'attività svolta dai volontari all'interno delle strutture.

E' prevista, infine, la tenuta, compilazione e aggiornamento di tutta la modulistica necessaria alla rendicontazione del progetto e dell'attività svolta da ciascun volontario.

E' parte integrante del sistema di monitoraggio del progetto tutta l'attività svolta per il monitoraggio dell'attività formativa.

Il monitoraggio per la valutazione dei risultati di progetto si compone di più fasi:

1) Durante il primo semestre dall'avvio del progetto (1° monitoraggio in itinere)

ogni Operatore di Progetto dovrà compilare un questionario relativo all'andamento del progetto nelle sedi locali. Il questionario tenderà a mettere in evidenza soprattutto problemi organizzativi, eventuali difformità tra risultati attesi e quelli che si stanno ottenendo, le eventuali aree di miglioramento;

ogni volontario dovrà compilare un analogo questionario relativo all'andamento del progetto nelle sedi locali. Il questionario dei volontari – redatto in forma anonima – dovrà servire a valutare gli aspetti relazionali relativi all'attività dei volontari nelle sedi di progetto, gli aspetti di miglioramento organizzativo e gli eventuali altri bisogni formativi dei volontari.

I questionari verranno preparati dal gruppo di lavoro preposto al monitoraggio del progetto.

2) Elaborazione questionari

Il gruppo di lavoro preposto al monitoraggio elabora i questionari e prevede, nei 60 giorni successivi, una serie di incontri di verifica in gruppi misti di volontari e Operatori di Progetto. Durante tali incontri, oltre al commento ed all'approfondimento di quanto emerso dai questionari, sarà dedicata particolare attenzione a: introduzione di modifiche organizzative volte a migliorare il progetto. Tali modifiche dovranno essere ampiamente condivise da parte dei Responsabili di progetto e dai volontari; accoglimento dei bisogni formativi più rilevanti emersi dal questionario compilato dai volontari. Tali bisogni formativi costituiranno la seconda parte di formazione specifica relativa al progetto.

3) Durante il secondo semestre dall'avvio del progetto (2° monitoraggio in itinere)

A undici mesi dall'avvio del progetto, viene verificato se quanto stabilito è stato effettivamente realizzato. La metodologia prevede un questionario per gli Operatori di Progetto e uno (sempre in forma anonima) per i volontari.

La valutazione dei risultati di questa fase spetta al Responsabile del Servizio Civile, il quale dovrà redigere una relazione da inviare alla Direzione Generale dell'Azienda.

Valutazione finale

Al termine dell'esperienza viene somministrato al volontario un questionario di autovalutazione relativo all'esperienza svolta.

La valutazione dei risultati di questa fase spetta al Responsabile del Servizio Civile, di concerto con gli Operatori di Progetto, i quali dovranno redigere una relazione da inviare alla Direzione Generale dell'Azienda.

Si sottolinea che una parte rilevante del monitoraggio del progetto riguarda anche la formazione.

Inoltre per quanto concerne il monitoraggio, la verifica e la valutazione dell'esperienza dei volontari in servizio civile si prevedono alcuni momenti di incontro con tutti i giovani partecipanti al progetto:

incontro di metà servizio (al 6° e al 11° mese) di una giornata;

incontri periodici (mensili) di alcune ore ciascuno svolti a livello aziendale;

incontro di fine servizio (all'11 ° mese).

Durante gli incontri verranno proposte attività di gruppo finalizzate alla verifica e alla rilettura dell'esperienza. Durante gli stessi momenti a metà e a fine servizio, verrà distribuito il questionario di monitoraggio e valutazione del progetto come previsto dal sistema di monitoraggio accreditato.

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.

Attitudine al lavoro di gruppo e predisposizione all'innovazione organizzativa.

Saranno valutati preferenzialmente i candidati con:

Diploma di Scuola media superiore.

Conoscenza lingue straniere.

L'aver svolto attività di volontariato.

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

Tipologie

PRESENTI

Descrizione Risorse tecniche e

I locali per lo svolgimento dei lavori dei gruppi e del coordinamento generale del progetto sono presenti come sale riunioni nelle rispettive sedi di attuazione del progetto e nella sede della direzione aziendale di Pisa.

Le attività del progetto si svilupperanno nei luoghi di front-line con il supporto delle attrezzature informatiche e di comunicazione (computer, stampanti, fax e telefoni) oltre che delle dotazioni strumentali d'ufficio che saranno messe a disposizione, non necessariamente in modo esclusivo, di ogni singolo volontario assieme alla possibilità di utilizzare mezzi aziendali per eventuali spostamenti di servizio assieme al personale dell'Azienda.

Le risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto sono già presenti nelle sedi di attuazione del progetto e sono adeguate al raggiungimento degli obiettivi del progetto.

Complessivamente, sono presenti, nelle sedi di attuazione, i seguenti strumenti

Le risorse strumentali a disposizione sono, in definitiva, quelle di cui dispone l'ente per il raggiungimento della propria mission istituzionale. I locali dell'URP sono organizzati secondo le necessità legate al progetto: sono allestiti uno spazio per la reception (un bancone e una stanza per l'accoglienza) e altri spazi dedicati all'informazione all'utente.

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

Importo: 0

3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

4. Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

4.1 Competenze Certificate Ente: SI

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

Descrizione competenza:

L'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana, è disponibile ad organizzare corsi di Basic Life Support and Defibrillation (BLS/D) laici, certificati American Heart Association nell'anno 2019, a favore dei volontari che presteranno il Servizio Civile presso l'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana.

4.3 Competenze

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP
UC 1638 - Accoglienza	Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di	Trasversale (41)

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

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP

5. Formazione Generale dei Giovani

5.1 Sede di realizzazione:

Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana, U.O. Politiche e Gestione Risorse Umane, sede via Roma 67. Si tratta della struttura aziendale dedicata alla attività di formazione permanente del personale dell'AOUP.

5.2 Modalità di attuazione:

La formazione generale è effettuata in proprio, presso l'Ente e svolta dai formatori dell'Ente individuati e debitamente formati al momento della presentazione del progetto attraverso il "Corso di formazione per Operatori degli ENTI - FORMATORI" e dagli altri formatori che svolgeranno il corso di formazione prima dell'inizio del progetto. L'ente dispone di aule attrezzate con strumentazione per la didattica (PC, videoproiettori, lavagne luminose, ecc.).
Lezioni frontali.

5.3 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 metodologie. Il progetto prevede un percorso di ingresso per la conoscenza della proposta, allo scopo di creare le condizioni ottimali di inserimento.

Il progetto prevede un percorso di ingresso per la conoscenza della proposta, allo scopo di creare le condizioni ottimali di inserimento.

Metodologia

lezioni frontali;
gruppi di approfondimento;
confronto sulle motivazioni;
riflessioni personali;
simulazioni.

Durante il servizio civile la formazione generale

Metodologia

Per ogni obiettivo formativo viene considerato:

la consapevolezza: essere/divenire consapevoli di sé, dell'altro, del mondo;
dalla conoscenza della realtà al saper comunicare la realtà;
dal sapere di essere nella realtà al saper stare nella realtà;
dal saper fare al saper fare delle scelte;
dallo stare insieme al 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:

lezioni frontali (almeno il 50% del monte ore complessivo);
elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, simulazioni, lavori in gruppo e riflessioni personali (almeno il 20% del monte ore complessivo);
testimonianze e/o visite ad esperienze significative.

Articolazione della proposta di formazione previste: il totale nei primi cinque mesi dall'avvio del progetto: 42 ore.

5.4 Contenuti della formazione:

A partire dai contenuti previsti per la formazione generale nella circolare "Linee guida per la formazione generale dei volontari", si propone una formazione generale che preveda due fasi

Una prima fase di 33 ore circa che tiene conto delle indicazioni delle "Linee guida per la formazione generale dei volontari" in cui presentare ad un primo livello i singoli argomenti che saranno poi, dove necessario, approfonditi a partire dalle esigenze del gruppo. Verranno unificate alcune tematiche all'interno dei momenti previsti e verrà dedicato il primo periodo all'aspetto formativo istituzionale (una giornata settimanale).

L'identità del gruppo in formazione

Dall'obiezione di coscienza al servizio civile: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà.

Il dovere della difesa della patria.

La difesa civile non armata e nonviolenta.

La protezione civile.

La solidarietà e le forme di cittadinanza.

Servizio civile nazionale e regionale, associazionismo e volontariato.

La normativa vigente e la Carta di impegno etico.

Diritti e doveri del volontario del Servizio Civile.

Presentazione dell'Ente .

Lavoro per progetti.

Fermo restando le ore complessive di formazione ed i temi, l'articolazione della proposta sarà adattata in base al gruppo dei volontari in formazione. Al termine della prima fase verranno proposti alcuni strumenti per verificare il gradimento e l'interesse dei giovani rispetto a tutte le tematiche presentate, in modo da programmare il restante percorso formativo. Una seconda fase di 9 ore circa dove sarà possibile dedicare più attenzione e tempo ad alcune tematiche rispetto ad altre partendo dalle esigenze e dalle risorse dei giovani e delle realtà locali. Si approfondiranno gli stessi contenuti affrontati nella prima fase e si individueranno altre tematiche in base alle esigenze ed alla situazione del gruppo particolare di volontari. Inoltre durante i momenti di verifica da partire dal 3° mese fino al termine del servizio (vedi il piano di monitoraggio interno descritto alla voce 17), verranno proposti anche degli approfondimenti tematici, inerenti ai contenuti di formazione generale, a partire dalla verifica dell'esperienza svolta.

6. Formazione Specifica dei Giovani

6.1 Sede di realizzazione:

Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana, U.O. Politiche e Gestione Risorse Umane sede via Roma 67. Si tratta della struttura aziendale dedicata all'attività di formazione permanente del personale dell'AOUP.

6.2 Modalità di attuazione:

In proprio, presso l'Ente.

6.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Metodologia

Lezioni frontali.

Gruppi di approfondimento.

Confronto sulle motivazioni.

Riflessioni personali.

Simulazioni.

Visite guidate in alcune realtà aziendali significative.

Tirocini guidati presso la struttura.

Affiancamento agli operatori socio sanitari e sociali.

Per ogni obiettivo formativo viene considerato:

la consapevolezza: essere/divenire consapevoli di sé, dell'altro, del mondo;

dalla conoscenza della realtà al saper comunicare la realtà;

dal sapere di essere nella realtà al saper stare nella realtà;

dal saper fare al saper fare delle scelte;

dallo stare insieme al 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:

lezioni frontali;

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

6.4 Contenuti della formazione:

Articolazione della proposta di formazione previste (monte ore: 73 ore)

Primo modulo: Gli “Aspetti istituzionali”- 3 incontri di 5 ore ciascuno per un totale di 15 ore

Secondo modulo: “Informazioni attività dei Dipartimenti inclusi nel progetto: Carta Sanitaria Elettronica e Promozione della salute” - 3 incontri di 5 ore ciascuno – Totale 15 ore

Primo incontro: Iscrizione al Sistema Sanitario Nazionale, assistenza ai cittadini stranieri, permesso di soggiorno – 5 ore

Secondo incontro: Informazioni attività delle UU.OO. dei vari dipartimenti – 5 ore

Terzo incontro: Il Sistema Informativo aziendale ed i rapporti con la CSE - 5 ore

Terzo modulo: Gli “Aspetti normativi e tecnici” - 6 incontri per un totale di 43 ore

Primo incontro: Privacy in Sanità e nei Servizi Sociali - 4 ore

Secondo incontro: La Rete Intranet Aziendale ed i suoi applicativi web - 4 ore

Terzo incontro: BLS-D di primo livello – 10 ore

Quarto incontro: Normativa sui luoghi di lavoro – 16 ore Quinto incontro: Lavorare in sicurezza al videoterminale – 5 ore

Sesto incontro: Il front- office – 4 ore

73 ore

7. Altri elementi della formazione

7.1 Soggetto previsto per la gestione del servizio civile (responsabile ente o coordinatore (Responsabile) PORCARO ALBERTO (04/01/1973)

Formazione: SI

Tipologia corso: Corso Aggiornamento

Data corso:

7.2 Ulteriore formazione

8 ENTI COPROGETTANTI

DENOMINAZIONE	CODICE RT	CATEGORIA D'ISCRIZIONE ALL'ALBO	ENTE PUBBLICO O PRIVATO