

SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE REGIONALE IN TOSCANA

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

Azienda USL 5 di Pisa

2) *Codice regionale:*

RT 1S00050

CARATTERISTICHE PROGETTO

3) *Titolo del progetto:*

Un Sorriso Per Dire Benvenuti

4) *Settore di intervento del progetto:*

Tutela dei diritti sociali e cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura, riabilitazione

5) *Descrizione del contesto socio economico del paese dove si realizza il progetto:*

Il progetto Carta Sanitaria promosso dalla Regione Toscana coinvolge un gran numero di attori: i cittadini in primo luogo, ma anche i professionisti, le aziende sanitarie e ospedaliere, e le amministrazioni comunali, incluse le Società della Salute, là dove costituite.

Il progetto, il primo in Italia condotto in modo così estensivo in questo ambito, si inserisce nel complesso delle innovazioni organizzative e gestionali introdotte in questi anni nel sistema sanitario regionale nell'ottica di migliorarne le performance e garantire in modo universalistico un sistema equo, accessibile e sostenibile.

Ci troviamo quindi in un contesto fortemente orientato all'innovazione che vede i cittadini sempre di più assumere il ruolo centrale di attori consapevoli del sistema salute.

In un progetto come quello della Carta sanitaria ogni attore ha aspettative su risultati e benefici, ma in particolare i cittadini si attendono di avere una maggiore facilità di accesso alle proprie informazioni sanitarie, disporre di referti ed esami on-line, disponendo di un fascicolo Sanitario Elettronico che garantisca una memoria sempre aggiornata di eventi sanitari, la possibilità di condividere con il professionista sanitario l'insieme delle proprie informazioni sanitarie, contribuendo in prima persona al miglioramento dell'accuratezza delle azioni di prevenzione e diagnosi, 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.

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

PREMESSA

Con il progetto Carta sanitaria Elettronica la regione Toscana intende realizzare un sistema per l'acquisizione, l'aggiornamento e la consultazione dei dati sanitari che risponda sia all'esigenza dei cittadini di semplificare l'esercizio del diritto alla salute in ogni momento del loro percorso sanitario. L'obiettivo è quello di permettere ad ogni cittadino di accedere in maniera semplice e sicura ai propri dati sanitari presenti nel Servizio sanitario regionale attraverso la rete internet. Oltre che ai rispettivi medici di base, una parte di questi dati saranno visibili, previa esplicita autorizzazione, agli operatori che operano in regime di pronto Soccorso per una più completa disponibilità di informazioni sanitarie in situazioni di emergenza/urgenza. Per raggiungere questo risultato, la regione Toscana ha predisposto un progetto ampio di integrazione e di normalizzazione delle informazioni sanitarie provenienti dai diversi sistemi che le generano e che contribuiscono ad alimentare la storia sanitaria di ogni assistito. Il progetto che ne è scaturito offre non solo un importante impulso all'innovazione, ma contribuisce ad affermare la centralità del cittadino nel processo terapeutico.

CONTESTO NAZIONALE ED EUROPEO

Il progetto carta sanitaria Elettronica si inserisce nel contesto di analoghi progetti che, a livello nazionale, europeo ed internazionale, hanno come obiettivo l'interoperabilità dei sistemi di fascicolo Sanitario Elettronico e la semplificazione dell'accesso dei cittadini ai propri dati sanitari e ai servizi di sanità elettronica, nel rispetto delle normative in materia di privacy. I sistemi che in questo ambito sono in progettazione o in fase pilota in Italia sono orientati verso l'autenticazione forte del soggetto che accede ai servizi, tramite Carta nazionale dei Servizi o evoluzione della tessera sanitaria come strumento di autenticazione del soggetto (in attuazione art. 50 L. 24 novembre 2003, n. 326 come modificato dal comma 127 dell'art. 4 L. 24 dicembre 2003, n. 350 – Assorbimento della TS nella CSE).

In particolare la regione Toscana è coinvolta:

- a) Progetto nazionale del Dipartimento per l'Innovazione e le tecnologie (DIT) del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione **“Sperimentazione di un sistema per l'interoperabilità europea e nazionale delle soluzioni di fascicolo sanitario elettronico: componenti patient Summary e ePrescription”**, finalizzato alla realizzazione di un sistema per l'interoperabilità nazionale ed europea dei sistemi di Fascicolo Sanitario Elettronico attualmente sviluppati, o in fase di sviluppo, in ambito regionale.
- b) Progetto nazionale DIT **“Firma digitale Carta Operatori sanitari”**, che mira a supportare il processo di diffusione della firma digitale tra gli operatori sanitari.
- c) Progetto europeo **“netC@ards”**, che prevede l'accesso ai servizi sanitari per i cittadini europei che si spostano nei diversi paesi della UE. Il progetto, mediante l'utilizzo di una carta elettronica EHIC (European Health Insurance card) e di un servizio on-line per la verifica dell'identità del soggetto, supporta l'accettazione di tale identità sia ai fini assicurativi che al fine dell'erogazione di prestazioni sanitarie.
- d) Progetto europeo **epSOS (Smart Open Services for European patients)**, un ampio progetto di Sanità Elettronica per un “pilota” europeo di patient Summary e ePrescription, a cui partecipano dodici stati membri della UE, Centri di Competenza nazionali ed industrie. L'obiettivo principale di epSOS è sviluppare una infrastruttura di Sanità Elettronica e una

infrastruttura ICT, che rendano possibile al cittadino europeo l'accesso sicuro alle sue informazioni di salute presenti in ogni Sistema sanitario europeo, con particolare attenzione a patient Summary e ePrescription.

Inoltre, sul tema della sanità elettronica, è stata costituita dall'Unione europea un'apposita commissione con il mandato di definire linee guida per la disciplina del Fascicolo Sanitario Elettronico applicative della Direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati. Tale commissione ha prodotto un documento "00323/07/EN WP 131 Documento di lavoro sul trattamento dei dati personali relativi alla salute contenuti nelle cartelle cliniche elettroniche (CCE)", adottato il 15/02/07, sul quale è stato attivato un processo di consultazione, terminato il quale tali linee guida saranno pubblicate.

Nelle linee guida si sottolinea la necessità di una disciplina normativa da parte degli stati Membri per l'eventuale adozione di un sistema di fascicolo sanitario elettronico.

In attesa di tale disciplina, indispensabile per una situazione a regime, è comunque possibile effettuare la sperimentazione di sistemi di FSE sulla base della normativa vigente; peraltro il progetto Carta Sanitaria Elettronica è perfettamente coerente con gli aspetti che il quadro giuridico dovrebbe contenere sulla base delle linee guida, quali ad esempio: finalità esclusivamente di cura, consenso esplicito dell'interessato, identificazione certa dell'interessato, misure di sicurezza dei sistemi tecnologici.

Il riferimento è la Delibera di Giunta regionale n. 125 del 28/02/2009.

L'Azienda USL 5 ha aderito alle sperimentazione regionale assieme alle altre Aziende sanitarie della regione e ha predisposto l'organizzazione di servizi ad hoc da destinare alla distribuzione e attivazione della Carta Sanitaria Elettronica.

Nel territorio dell'Azienda USL 5 la popolazione è di poco inferiore a 340.000 (l'ISTAT attesta un valore al 31/12/2007 di 331.537 abitanti) ed è suddivisa su tre zone molto differenti tra loro sia per composizione che per dimensioni.

La zona Alta Val di Cecina, che si sviluppa nei territori dei comuni di Volterra, Pomarance, Montecatini Val di Cecina e Castelnuovo Val di Cecina, su territorio prevalentemente montuoso, ha una popolazione inferiore a quella delle altre zone e ampiamente più anziana della media regionale (gli ultra sessantacinquenni sono 28,72% dei 21.659 residenti registrati al 31/12/2007, ma ancor più significativo è il fatto che il 14,91 % della popolazione risulti essere ultra 74enne).

La Zona Valdera, che si sviluppa nei territori dei comuni di Bientina, Buti, Calcinaia, Capannoli, Casciana Terme, Chianni, Crespina, Lajatico, Lari, Palaia, Peccioli, Ponsacco, Pontedera, Santa Maria a Monte e Terricciola ha caratteristiche demografiche che la rendono la zona più giovane delle zone della USL 5. Ha una popolazione di 116.941 abitanti al 31/12/2007 (ISTAT) di cui gli anziani ultrasessantacinquenni costituiscono il 21,03 % e tassi di natalità e di popolazione infantile (residente compresi tra 0 e 14 anni) ampiamente superiori alle altre zone (rispettivamente 10,98 ben superiore anche alla media regionale che è di 8,82 e il 13,29 % della popolazione composta da bambini a fronte di una media regionale di 12,35 e di un dato che nelle altre zone è inferiore a questa - Zona Pisana 11,93 e Alta Val di Cecina 10,28)

La zona Pisana è la più importante in termini numerici con i suoi 192.937 cittadini residenti, il cui territorio di riferimento è delineato dai comuni di Pisa,

Cascina, San Giuliano Terme, Vecchiano, Vicopisano, Calci, Fauglia, Lorenzana, Orciano Pisano. Demograficamente la zona pisana mantiene nel complesso caratteristiche intermedie rispetto a quelle delle altre zone.

Il progetto della Carta Sanitaria Elettronica evidentemente interessa tutta la popolazione residente che accede ai servizi sanitari prevalentemente tramite le strutture aziendali nelle zone dell'Alta Val di Cecina e Valdera e che nella zona Pisana usufruisce anche delle strutture dell'Azienda Univesitario Ospedaliera Pisana, della Fondazione Monasterio.

7) *Obiettivi del progetto:*

I macro obiettivi da raggiungere tramite l'impiego di giovani in servizio civile nel progetto di consegna ed attivazione della carta sanitaria e del fascicolo sanitario elettronico sono molteplici. L'impegno richiesto agli operatori sanitari e dei servizi di aziende sanitarie ed ospedaliere della Toscana coinvolte nell'attivazione della smart-card è significativo: pur orientati verso percorsi paralleli a quelli del front-line, i milioni di cittadini toscani che potenzialmente saranno interessati dall'attivazione della carta sanitaria costituiranno un flusso di utenza assai significativo e comunque tale da imporre rilevanti misure organizzative che coinvolgeranno centinaia di operatori in tutti i presidi della Regione.

In questo quadro, il Servizio Civile regionale può offrire un importante supporto all'intero progetto.

Pur non potendo essere coinvolti direttamente nell'attivazione della smart-card (operazione affidata a funzionari specificamente indicati dall'Azienda), i giovani potranno risultare determinanti nel buon esito di una operazione organizzativa così complessa.

Obiettivo generale legato all'utilizzo dei giovani in servizio civile a supporto del progetto Carta Sanitaria è mantenere un elevato standard di qualità dei servizi di accoglienza nei punti di front-line dell'azienda, contribuendo a gestire la presenza di rilevanti flussi di utenza in maniera funzionale ed ordinata.

L'accoglienza è ormai una funzione fondamentale in tutti i servizi pubblici e a maggior ragione nelle strutture del sistema sanitario regionale, siano esse aziende sanitarie che ospedaliere: si tratta di una funzione che ha ricevuto un'attenzione crescente da parte delle diverse direzioni aziendali e per la quale l'Assessorato alla salute negli ultimi anni ha molto investito sia dal punto di vista economico, sia dal punto di vista della cultura organizzativa. Gli utenti dei servizi sanitari della Toscana hanno ormai imparato a valutare la qualità dell'assistenza non solo per il suo contenuto tecnico-professionale, ma anche per la cortesia degli operatori, per i tempi di attesa ridotti, per la facilità con la quale i diversi servizi di front-line riescono a rispondere ai suoi bisogni di salute in termini di orientamento al percorso diagnostico-terapeutico.

Il progetto Carta Sanitaria ha affidato ai propri servizi di front-line un ruolo rilevante: ad essi viene chiesto di continuare ad offrire i consueti servizi di prenotazione, accettazione, consegna referti, informazione, ecc e contemporaneamente di essere gli snodi cruciali non solo per le procedure di attivazione della Carta Sanitaria e del Fascicolo Sanitario Elettronico, ma anche per informare i cittadini sui vantaggi e sulle potenzialità connesse all'utilizzo di tale strumento.

Da un punto di vista operativo, questi uffici vedranno aumentare l'impatto di utenza e dovranno quanto meno adattare le loro modalità di gestione organizzativa per

gestire i nuovi compiti assegnatigli.

L'affiancamento dei giovani in servizio civile agli operatori di front-line dell'Azienda costituisce una risorsa importante per mantenere e migliorare la qualità complessiva dell'accoglienza e dell'accesso alle strutture sanitarie e contemporaneamente garantire tutte le operazioni connesse con il buon andamento di Carta Sanitaria.

Si tratta di un'esperienza ormai sperimentata e consolidata che vede il contributo dei giovani in servizio civile svilupparsi secondo una modalità progettuale della quale hanno beneficiato gli Enti che in passato hanno utilizzato nel corso degli anni questo tipo di risorsa. Nello specifico del progetto "Un Sorriso Per Dire Benvenuti", il ruolo dei giovani in servizio civile sarà determinante non solo nel ridurre la pressione dell'utenza nei confronti degli sportelli che degli uffici che dovranno comunque garantire i servizi ordinari agli utenti, ma anche nei confronti dei punti di consegna Carta Sanitaria, con indubbio vantaggio nella relazione tra sistema sanitario regionale e i cittadini e sulla percezione che questi avranno della facilità di effettivo utilizzo della nuova tessera.

Gli obiettivi specifici del progetto possono essere articolati come segue:

- mantenere alti standard qualitativi dell'accoglienza dei front-line delle Aziende Sanitarie e ospedaliere, riducendo tempi di attesa e disagi provocati da un'attesa maggior pressione di utenza;
- consentire una piena e costante operatività dei punti di attivazione di Carta Sanitaria, integrandola nelle funzioni operative "tradizionali" e riducendone l'impatto organizzativo;
- favorire la conoscenza della carta sanitaria elettronica quale strumento per migliorare l'efficacia delle scelte individuali di cura e di salute

- 8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei volontari in servizio civile:*

8.1 Piani di attuazione previsti per il raggiungimento degli obiettivi:

Ogni sede di attuazione svilupperà il progetto secondo un programma che tiene conto delle funzioni e delle peculiarità del servizio che sono chiamate ad offrire, integrando tale attività con quelle connesse con l'attivazione della Carta sanitaria e del Fascicolo sanitario elettronico. Nel dettaglio, le sedi di attuazione svilupperanno in particolare le attività di semplificazione dell'accesso alle prestazioni ed al percorso diagnostico-terapeutico, contribuendo a mantenere alta la qualità dell'accoglienza e dell'accesso alle prestazioni sanitarie nelle strutture di front-line. Ogni sede di attuazione di progetto dovrà essere in grado di offrire agli utenti i tradizionali servizi di accoglienza, garantendo un agevole e tempestivo accesso alle prestazioni, tenendo conto anche delle esigenze personali dei pazienti e sfruttando al meglio le potenzialità tecnologiche a disposizione. Nel dettaglio, il piano di attuazione prevede che i giovani saranno chiamati a:

- Coadiuvare e supportare il personale nel favorire l'utente nel passaggio dalla radiologia analogica a quella digitale;
- Sviluppare le attività di semplificazione dell'accesso alla prestazione ed al percorso diagnostico-terapeutico;
- Mantenere i tempi di attesa allo sportello e quindi contenere i disagi che si

possono creare all'utenza sia in fase di prenotazione che in fase di ritiro del referto.

8.2 Complesso delle attività previste per la realizzazione dei piani di attuazione:

Le attività previste per la realizzazione del progetto saranno articolate tenendo presenti alcune puntualizzazioni:

- a) Il responsabile del servizio civile aziendale raccoglierà, nel corso del primo mese dall'avvio al servizio dei giovani, le modalità del loro impiego, in un documento definito "Modello di servizio" nel quale saranno declinate le attività da far svolgere ai giovani in servizio civile. Tale documento sarà conservato presso l'Ufficio Servizio civile dell'azienda, trasmesso a richiesta all'Ufficio Regionale Servizio Civile e potrà essere utilizzato per attestare il servizio svolto nel corso dell'anno di servizio civile;
- b) Il modello di servizio sarà attivato in ciascuna sede sotto il coordinamento dell'operatore di progetto, effettuando un monitoraggio costante a partire dall'entrata in servizio dei volontari;
- c) Il monitoraggio registrerà i miglioramenti, le eventuali modifiche ai modelli di servizio che si rendessero necessarie di volta in volta in relazione ai risultati raggiunti.

8.3 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente:

Per lo svolgimento del progetto vengono impiegate le seguenti risorse:

TIPO DI RISORSA	NUMERO	TIPO DI IMPEGNO
Responsabili (dipendenti a tempo indeterminato dell'ente)	1	Tempo pieno (36 ore settimanali)
Addetti front-line	22	Tempo pieno (36 ore settimanali)

I volontari opereranno nell'ambito di gruppi di lavoro complessi e articolati, dove non sarà richiesto loro di sostituire il personale dipendente, ma di affiancarlo nell'attività quotidiana, apportando, nel contesto del progetto, un reale valore aggiunto rispetto alle problematiche evidenziate nel contesto e negli obiettivi progettuali.

8.4 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto:

Il ruolo dei volontari nell'ambito del progetto si configura come polivalente: essi potranno infatti essere utilizzati sia a supporto del personale impegnato nell'ordinaria attività di accoglienza, sia in attività direttamente connesse con l'attività di Carta sanitaria.

Le attività per le quali i giovani in servizio civile potranno essere utilizzati sono rappresentate, sia pure senza pretesa di esaustività, come segue:

A) attività a supporto del personale amministrativo e/o sanitario nell'attività ordinaria di accoglienza:

in questo caso, il ruolo di supporto dei giovani in servizio civile si potrà estendere ad una serie di funzioni molto ampie, e in linea generale a completo supporto degli operatori.

A mero titolo di esempio si possono citare:

- offrire un supporto alla prenotazione, all'accettazione, al ritiro dei referti;
- offrire un supporto all'attività di informazione ed orientamento dell'utente, attività resa ancora più delicato del solito visto l'aumento ipotizzato dei flussi di utenza negli uffici al pubblico;
- facilitare l'accesso degli utenti alle prestazioni ambulatoriali e diagnostica;
- orientamento ed accompagnamento del paziente all'interno della struttura;
- informazione sui servizi;
- accompagnamento ed aiuto al pagamento della quota ticket presso i punti automatici di riscossione;
- domiciliazione dei referti.

B) Supporto agli operatori di carta sanitaria:

per questa attività, il ruolo dei giovani in servizio civile si potrà rivolgere soprattutto al supporto operativo dei funzionari incaricati di attivare la carta sanitaria. Oltre al supporto in attività operative di minor impatto organizzativo (controllo della documentazione, supporto all'archiviazione, gestione dell'eventuale back-office), i giovani potranno essere proficuamente utilizzati laddove venga istituito un servizio di prenotazione per l'attivazione della carta sanitaria nel senso che potranno essere affiancati, all'interno delle strutture interessate, sia ad operatori amministrativi che sanitari.

- 9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:* 10
- 10) *Numero posti senza vitto:* 10
- 11) *Numero posti con vitto:*
- 12) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari:* 30
- 13) *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6):* 6
- 1) *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

E' richiesta flessibilità oraria e disponibilità al cambiamento organizzativo. Occasionalmente potrà essere chiesta la partecipazione ad eventi pubblici/manifestazioni in funzione di rappresentanza del servizio e a supporto dell'attività di comunicazione ed informazione dei cittadini. Il volontario sarà tenuto ad attenersi alla normativa della pubblica amministrazione nei confronti degli utenti, esibendo tra l'altro il cartellino di riconoscimento.

2) Sede/i di attuazione del progetto:

<i>N.</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>N. vol. per sede</i>
1	Volterra	Volterra	Borgo San Lazzaro, 5	1
2	Pomarance	Pomarance	Via Roma	1
3	Pontedera Vua Fleming	Pontedera	Via Fleming, 1	1
4	Pontedera Ospedale Lotti	Pontedera	Via Roma 151	1
5	Ponsacco Poliambulatorio	Ponsacco	Via Rospicciano, 24	1
6	La Rosa Distretto	Terricciola	Via Verdi, 32	1
7	Pisa Poliambulatorio Via Garibaldi	Pisa	Via Garibaldi, 198	1
8	Pisa Poliambulatorio Via Torino	Pisa	Via Torino	1
9	Navacchio Poliambulatorio	Cascina	Via Tosco Romagnola, 1919	1
10	Vecchiano Poliambulatorio	Vecchiano	Via della Rocca, 26	1
11				
12				

3) *Nominativo operatore di progetto (almeno uno per progetto):*

Gino Piaggese nato il 08.08.1960 e-mail: m.piaggese@usl5.toscana.it tel 050 954026

Sonia Montagnani nata il 19.09.1958 e-mail s.montagnani@usl5.toscana.it tel 0587 273773

Silvia Bianchi nata il 03.08.1963 e-mail silvia.bianchi@usl5.toscana.it, tel 0588-91665

4) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile regionale:*

Il progetto e il servizio civile regionale saranno pubblicizzati tramite comunicati stampa e il sito aziendale, e con analoghe iniziative realizzate a livello di singola zona (sito delle società della salute e comunicati stampa relativi). Inoltre la possibilità di partecipazione dei volontari al progetto sarà diffusa attraverso la produzione di manifestini e cartoline che saranno distribuiti su tutto il territorio aziendale in collaborazione con le amministrazioni locali, l'università di Pisa, ed ovviamente tutte le strutture organizzative aziendali (ospedali, strutture giovanili, presidi territoriali). Tramite la trasmissione televisiva periodica realizzata dall'emittente televisiva locale che opera su rete analogica e satellitare, sarà data notizia del progetto e delle modalità di accesso al servizio civile regionale.

5) *Eventuali autonomi criteri e modalità di selezione dei volontari (diversi da quelli previsti dalla legge regionale 25 luglio 2006, n. 35):*

NO

6) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati di progetto:*

Il monitoraggio dello sviluppo del progetto in coerenza con il modello di servizio sarà realizzato tramite la somministrazione almeno 2 volte l'anno nell'arco dei 12 mesi di un questionario

7) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge regionale 25 luglio 2006, n. 35:*

Data la natura del progetto è opportuna una buona conoscenza della lingua italiana parlata e scritta; così come una buona conoscenza di tecniche informatiche di base, attitudine al lavoro di gruppo e predisposizione all'innovazione organizzativa.

8) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

9) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:*

Il progetto si svilupperà 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.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

10) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

11) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

12) *Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:*

I volontari acquisiranno conoscenze di tipo organizzativo, oltre alla capacità di relazionarsi con l'utenza, gestire i conflitti e lavorare in gruppo. La formazione specifica permetterà loro di apprendere nozioni di sicurezza sui luoghi del lavoro, e sulla gestione degli incendi e delle emergenze oltre che una conoscenza teorica e pratica sul sistema di protezione dei dati personali.

Formazione generale dei volontari

13) *Sede di realizzazione:*

Centro di Formazione Aziendale, Pontedera
Presidio Ospedaliero di Pontedera
Distretto Integrato Zona Pisana
Presidio Ospedaliero di Volterra
Direzione Aziendale Pisa

14) *Modalità di attuazione:*

Formazione realizzata in proprio tramite incontri con lezioni frontali con gruppi di massimo 35 persone.

15) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Il percorso formativo si realizzerà tramite moduli didattici attivi. L'obiettivo è quello di inserire proficuamente il volontario nell'organizzazione dell'ente presso cui presta servizio civile, in modo che possa sperimentare atteggiamenti e comportamenti solidali, di comprensione della persona che a lui si rivolge per

l'erogazione di una prestazione.

La tecnica utilizzata sarà quella delle lezioni frontali, del lavoro di gruppo, del confronto e dell'elaborazione di quanto appreso. Saranno a questo scopo somministrati test di verifica dell'apprendimento.

16) Contenuti della formazione:

La formazione viene realizzata in moduli:

1. identità del gruppo di volontari (nella prima giornata è necessario che si formi lo spirito di gruppo e che i ragazzi inizino a conoscersi) – 4 ore
2. Il Servizio civile: dall'obiezione di coscienza al servizio civile – 4 ore
3. La difesa civile non armata e non violenta: la gestione dei conflitti – 4 ore
4. Elementi di educazione civica: la Costituzione e le Istituzioni – 2 ore
5. Normativa vigente, diritti e doveri del volontario – 4 ore
6. Presentazione e organizzazione dell'ente – 3 ore
7. La comunicazione quale elemento fondamentale nei rapporti fra Istituzione e cittadino – 9 ore.

17) Durata:

30 ore

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

18) Sede di realizzazione:

Centro di Formazione Aziendale, Pontedera
Presidio Ospedaliero di Pontedera
Distretto Integrato Zona Pisana
Presidio Ospedaliero di Volterra
Direzione Aziendale Pisa

19) Modalità di attuazione:

La realizzazione del progetto Carta Sanitaria Elettronica richiede un'adeguata formazione di tutti gli operatori sanitari ed amministrativi coinvolti nel processo. I volontari di servizio civile necessitano sia di una formazione specifica sul progetto, sia di una formazione più generale riguardante il sistema sanitario, l'organizzazione e le norme che lo regolano. Il percorso formativo sarà realizzato dal personale del Formas e dell'Azienda, con la supervisione dell'operatore di progetto che seguirà i giovani sia durante la parte teorica che pratica, per garantire un corretto inserimento ed integrazione con gli operatori aziendali deputati all'attivazione della Carta Sanitaria Elettronica.

La formazione, da svolgersi nelle prime settimane di servizio, sarà divisa in due parti: parte teorica per 10 ore; parte pratica per 10 ore. La parte pratica sarà effettuata all'interno delle singole sedi con l'affiancamento dell'operatore di progetto.

La formazione relativa al modulo D sarà realizzata in parte su piattaforma

informatica, con verifica e attestazione d'esito fatte on line per il corso di "prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro" e esercitazione pratica e verifica per il corso di "prevenzione incendi e gestione emergenze".

20) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La parte teorica sarà svolta in aula con lezioni frontali e con l'utilizzo di mezzi audiovisivi. Sono previsti lavori di gruppo e simulate. Nel corso degli incontri verranno simulate tipologie di situazioni che i giovani in servizio civile spesso dovranno affrontare nella pratica quotidiana. Le lezioni pratiche rappresenteranno pertanto momenti di confronto diretto in cui i volontari concretizzeranno quanto appreso e verificheranno la competenza che staranno acquisendo.

Al termine del percorso formativo iniziale si somministrerà ai giovani un questionario di autovalutazione delle competenze possedute ed un questionario di formazione specifica, nel secondo, quinto e nono mese verranno effettuati incontri con i giovani accompagnandoli a conoscere meglio le loro competenze tecniche professionali. Si metterà in evidenza il Servizio Civile come esperienza che oltre a sviluppare l'autonomia, accresce le competenze per la costruzione di una identità personale e professionale, contribuendo all' sviluppo della Comunità.

Nel 12° mese nell'ambito dell'ultimo incontro di monitoraggio sarà effettuata la verifica dell'esperienza svolta, con somministrazione di un questionario di valutazione finale e scheda di autovalutazione delle competenze possedute a fine servizio.

21) *Contenuti della formazione:*

PARTE TEORICA:

Modulo A – organizzazione sanitaria (3 ore)

- organizzazione sanitaria: esposizione dei principali servizi – specialistica ambulatoriale, ricoveri, assistenza di base.
- Ruolo del pronto Soccorso nel contesto dell'assistenza.
- Cenni sull'assistenza sociale e socio-sanitaria

Modulo B – Gestione delle relazioni (7 ore)

- presa in carico e gestione delle relazioni, problem solving
- organizzazione delle funzioni di informazione e di accesso ai servizi: carta dei servizi, URP
- accoglienza, informazione, comunicazione efficace.

Modulo C – Carta sanitaria elettronica (8 ore)

- iscrizione al SSN, , assistenza ai cittadini stranieri, permesso di soggiorno
- team e progetto CSE

Modulo D – La sicurezza nei luoghi del lavoro (17+7 ore)

- prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro (7)
- Prevenzione incendi e gestione emergenze (10)

PARTE PRATICA:

Modulo E – 5 ore, suddiviso in esercitazioni pratiche e teoria

- uso dei programmi informatici aziendali
- informazioni sull'organizzazione delle singole aziende

22) *Durata:*

40 ore

Altri elementi della formazione

23) Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:

Verrà effettuato dall'operatore di progetto e comprende:

- 1) la verifica del raggiungimento degli obiettivi nei primi tre mesi ed al sesto mese e successivamente fino al raggiungimento dell'autonomia del giovane;
- 2) la predisposizione di schede di valutazione dell'addestramento;
- 3) l'incontro periodico dei giovani in servizio civile.

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

Data

Il Responsabile legale dell'ente