



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



Dipartimento
per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale
Presidenza del Consiglio dei Ministri



Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2023

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema Helios. All'ente è richiesto di riportare gli elementi significativi per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

TITOLO DEL PROGETTO:

L'accoglienza nel Pronto Soccorso: "maneggiare" con cura

SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:

Settore E:

Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

Area di intervento:

Educazione e promozione dei diritti del cittadino

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il progetto, in linea con quanto previsto dal Programma "Tutti pronti nei Pronto Soccorso della Toscana", ha come Obiettivo quello di ridurre il tasso di abbandono del PS da parte dei pazienti prima del termine del percorso diagnostico .

Si intende perseguire questo obiettivo attraverso attività di accompagnamento e supporto agli utenti durante tutto il processo con una particolare attenzione alla gestione dell'attesa nelle varie fasi del percorso quali l'ACCOGLIENZA, l'ACCETTAZIONE, la CURA e la DIMISSIONE/RICOVERO.

Il progetto intende agire su varie linee di intervento che coinvolgono politiche di accoglienza, informazione, educazione e comfort e cioè

Migliorare i servizi di accoglienza degli utenti che accedono in PS in particolare dell'utenza fragile e dell'utenza straniera nell'ottica della personalizzazione dell'assistenza. Il Pronto Soccorso è, infatti, il luogo fisico dove è possibile "intercettare" ed accogliere un target di utenza che spesso non accede ai servizi sanitari per difficoltà linguistiche, religiose ed altre motivazioni e perché non ne conosce il funzionamento e se accede e non comprende abbandona, prima del termine, il percorso.

Educare i pazienti circa gli accessi in PS: sviluppare cioè una maggiore conoscenza del funzionamento del Pronto Soccorso nei cittadini, spiegandone l'organizzazione, illustrando cioè le varie fasi al fine di superare le difficoltà di comprensione dei percorsi e delle modalità di accesso ai servizi, di migliorare il grado di soddisfazione del servizio dato, riducendo la possibilità che vi sia un abbandono della struttura prima di aver concluso il percorso da parte soprattutto dei codici con priorità differibile.

Migliorare l'attesa per l'effettuazione delle visite e/o accertamenti diagnostici: facilitare il collegamento tra le sale di attesa, il personale del Pronto Soccorso, i reparti di degenza ed i servizi specialistici in modo che il paziente ed i suoi familiari abbiano la consapevolezza che il personale stia monitorando costantemente le condizioni di salute dell'assistito e lo svolgimento del percorso di cura, nell'ottica di una presa in carico continuativa. Supportare i pazienti ed i familiari/caregiver durante l'attesa in PS: migliorando la qualità, la tipologia e la fruibilità delle informazioni anche con l'aiuto di sistemi informativi da cui si evincono lo svolgimento delle visite, degli accertamenti diagnostici, le cause del prolungamento dei tempi di attesa...

Monitorare il tasso di abbandono del percorso in PS: intercettare e mappare i bisogni dei pazienti e dei familiari che usufruiscono dei servizi al fine di far emergere le criticità ed adottare gli accorgimenti organizzativi possibili lavorando parallelamente con i professionisti coinvolti per evitare che gli accessi esitino in abbandoni

INDICATORI A FINE PROGETTO

INDICATORE

Il paziente abbandona il Pronto Soccorso prima della visita medica

Descrizione

INDICATORE

N° di persone che abbandonano il Pronto Soccorso prima della visita medica/N° di accessi al Pronto Soccorso

RISULTATI ATTESI

Diminuzione del 3% rispetto all'anno 2022

INDICATORE

Il paziente abbandona il Pronto Soccorso in corso di accertamenti

Descrizione

INDICATORE

N° di persone che abbandonano il Pronto Soccorso in corso di accertamenti/N° di accessi al Pronto Soccorso

RISULTATI ATTESI

Diminuzione del 3% rispetto all'anno 2022

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Il ruolo e le attività' previste per gli Operatori Volontari (OV) coincidono in tutte le sedi coinvolte nel progetto.

Le Sale di Attesa dei Pronto Soccorso sono spazi difficilmente governabili dall'interno per la significativa presenza e turn over dei pazienti ma ad alta criticità organizzativa e relazionale dove vi è una percezione alterata del tempo perché "amplificata" dalla preoccupazione, dalla paura, dalle emozioni.

Il ruolo dell'OV sarà quello di presidiare tutte le fasi del percorso prendendosi "cura" degli utenti soprattutto durante i tempi di attesa all'interno dei PS a favore della personalizzazione ed umanizzazione dei percorsi.

Il personale sanitario ha infatti difficoltà a coniugare prestazioni tecnico professionali di alto livello con quelle relazionali, la presenza dell'O.V. sarà dunque un valore aggiunto.

L'Operatore Volontario nello svolgimento delle attività potrà sempre far riferimento all'OLP, agli operatori del Pronto soccorso e al personale della struttura di diagnosi e cura all'interno del quale svolgerà la sua attività.

Migliorare i servizi di Accoglienza

L'OV riceverà la formazione prevista nel progetto centrata sugli aspetti della comunicazione e della relazione ed in linea con il principio dell'"imparare facendo" sarà accompagnato e guidato nell'orientamento e nella conoscenza della struttura del PS.

La formazione gli permetterà quindi di sviluppare una particolare attitudine nell'accogliere e nell'essere un "accompagnatore" dei pazienti.

L'OV affiancherà il personale già presente dell'accoglienza supportandolo delle attività di front office, consolidando così un modello di accoglienza complesso con un'attenzione particolare ai bisogni e quindi alla personalizzazione della presa in carico soprattutto dell'utenza fragile e straniera.

L'OV, impegnato nel supporto alla fase di accoglienza, potrà inoltre essere un catalizzatore di informazioni, potrà quindi segnalare al personale preposto l'esigenza dell'attivazione del servizio di mediazione culturale per l'utenza straniera con barriera linguistica; per gli utenti fragili, d'accordo con il personale addetto, fornirà indicazioni circa le modalità di permanenza in sala

d'attesa o, nel caso il paziente sia incapace o minorenni, darà ai familiari/caregiver le necessarie informazioni.

L'OV faciliterà l'utente con difficoltà linguistiche nella comprensione degli aspetti connessi alla verifica delle condizioni di assistibilità da parte del Sistema Sanitario regionale e conseguentemente l'accesso alle cure.

Educare i pazienti circa gli accessi in PS

Si occuperà di educare ed orientare sui percorsi gli utenti che accedono in PS.

Per questo motivo l'OV collaborerà, con gli uffici aziendali competenti, nell'elaborazione e diffusione di una guida facilmente consultabile da consegnare agli utenti e/o familiari/caregiver con cui fornire informazioni di base circa il funzionamento del PS, l'indicazione delle strutture presenti sul territorio a cui rivolgersi per necessità sanitarie non urgenti, la conoscenza dei diritti in tema di assistenza sanitaria con particolare attenzione a specifici target.

Informerà gli utenti sui servizi sanitari digitali disponibili e spiegherà loro come poterli attivare ed utilizzare (consultazione del Fascicolo Sanitario Elettronico, stampa dei referti attraverso i totem installati all'interno dei presidi ospedalieri...).

Migliorare l'attesa per l'effettuazione delle visite e/o accertamenti diagnostici

L'O.V. è un anello di congiunzione tra le sale di attesa, il personale del Pronto Soccorso, i reparti di degenza ed i servizi specialistici

Aiuta l'utente nella comprensione delle indicazioni fornite dal personale sanitario sul piano diagnostico, terapeutico logistico e d'accesso ai percorsi intraospedalieri e/o territoriali.

Reperisce ausili utili allo spostamento dell'utente.

Accompagna l'utente verso i servizi specialistici dove deve effettuare accertamenti strumentali diagnostici.

Supportare i pazienti e i familiari durante l'attesa in PS

Tiene un filo diretto con i pazienti, con i familiari/caregiver per aggiornarli sull'iter del percorso, sugli accertamenti in corso, sugli spostamenti per l'effettuazione di esami strumentali diagnostici, sull'eventuale prolungamento dei tempi di attesa e sulle motivazioni.

Aiuta i cittadini nel disbrigo delle pratiche amministrative richieste e nell'utilizzo degli strumenti per fruire di servizi pagamento ticket, utilizzo Totem, CNS...

Raccoglie i quesiti da parte dei pazienti e dei familiari e fornisce informazioni in prima persona, se ne è in possesso, in caso contrario si confronta con il personale addetto.

Monitorare il tasso di abbandono del percorso in PS

Accoglie durante il percorso di presa in carico le segnalazioni dei cittadini riferendo le criticità al personale dipendente al fine di adottare opportuni accorgimenti organizzativi che possano, in maniera preventiva, evitare l'abbandono da parte del paziente del percorso prima della sua conclusione.

Partecipa attivamente, su indicazione dell'OLP e/o di altro personale preposto, a predisporre uno strumento che permetta una raccolta di dati/motivazioni che inducano all'abbandono. Partecipa ai lavori del gruppo tecnico che elaborerà tali dati per giungere ad una valutazione puntuale del percorso effettuato dal paziente individuandone i punti critici e le possibili azioni correttive.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Presidio Ospedaliero OSMA Via Antella, 58 Bagno a Ripoli Firenze CAP 50012 Vol. 4 (di cui 1 GMO)

Presidio Ospedaliero Nuovo San Giovanni di Dio Via Torregalli, 3 Firenze CAP 50143 Vol. 4 (di cui 1 GMO)

Nuovo Ospedale di Prato S. Stefano Via Suor Niccolina Infermiera, 20 Prato CAP 59100 Vol. 9 (di cui 2 GMO)

Ospedale San Giuseppe Viale Giovanni Boccaccio, 20 Empoli – Firenze CAP 50053 Vol. 8 (di cui 1 GMO)

Ospedale San Jacopo di Pistoia Via Ciliegiole, 97 Pistoia CAP 51100 Vol. 8 (di cui 2 GMO)

Presidio Ospedaliero Borgo San Lorenzo Viale della Resistenza, 60 Borgo San Lorenzo – Firenze CAP 50032
Vol. 2 (di cui 1 GMO)

Presidio Ospedale S.S. Cosma e Damiano Via Cesare Battisti, 2 Pescia-Pistoia CAP 51017 Vol. 2 (di cui 1 GMO)

Presidio Ospedaliero Santa Maria Nuova Piazza di Santa Maria Nuova, 1 Firenze CAP 50122
Vol. 2 (di cui 1 GMO)

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

numero posti: 39 senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Giorni di servizio settimanali 5

Ore di servizio settimanali 25

Condizioni:

- Flessibilità oraria a svolgere un orario distribuito su turni, sia la mattina che il pomeriggio, occasionalmente anche il week end;
- Flessibilità agli spostamenti sul territorio per realizzare le attività previste dal progetto;
- Disponibilità ad utilizzare i DPI previsti per le strutture di Pronto Soccorso;
- Disponibilità alla partecipazione a momenti di verifica dell'attività svolta;
- Disponibilità alla frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione degli operatori volontari coinvolti, con flessibilità di orario e di ubicazione, anche nei fine settimana;
- Partecipazione ad eventi inerenti il Servizio Civile e/o attività di sensibilizzazione sul Servizio Civile nelle scuole.
- Osservanza delle disposizioni e regolamenti interni all'Azienda;
- Rispetto legge della privacy sul trattamento di dati sensibili trattati nel corso delle diverse attività;
- Rispetto dell'orario di servizio assegnato e delle indicazioni operative;
- Rispetto delle norme di comportamento in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro - Decreto legislativo n. 81/08;

L'accesso presso le sedi dell'Ente deve avvenire in conformità alla normativa vigente anche in materia di Covid.

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

L'Ente Azienda USL Toscana Centro è abilitato a realizzare attività formative anche con rilascio di crediti ECM, in quanto provider accreditato da Regione Toscana. I Facilitatori Digitali (FD) saranno inseriti nei percorsi formativi idonei allo svolgimento delle proprie mansioni. Per ciascun corso portato a termine dal FD l'Ente rilascerà l'attestato di partecipazione. Qualora il corso preveda il rilascio di crediti ECM il relativo attestato riporterà anche il numero dei crediti ECM conseguiti. Tutti i FD impegnati nel progetto sono tenuti ad effettuare alcuni corsi previsti dalle normative nazionali in vigore in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, di anticorruzione e di tutela dei dati personali.

- Formazione generale per lavoratori D.Lgs. 81/2008 e Accordo Stato Regioni del 21/12/2011 (4 ore)
- Formazione sulla protezione dei dati personali in sanità (3 ore)
- Prevenzione della corruzione e codice di comportamento: lo specifico caso sanitario – corso base (3 ore)
- Formazione specifica lavoratori rischio alto ai sensi art. 37 D.Lgs. 81/2008 e Accordo Stato Regioni del 21/12/2011 (12 ore)

L'Azienda si avvale, inoltre, della piattaforma e-learning di FORMAS messa a disposizione da Regione Toscana a cui potranno accedere anche i FD opportunamente autorizzati.

I FD potranno, inoltre, durante l'orario di servizio civile, effettuare corsi gratuiti sul sistema regionale gratuito, di web learning TRIO, un sistema per l'apprendimento innovativo, facile e intuitivo, basato su ambienti software Open Source. Offre corsi on line, prevede rilascio attestato dopo superamento test apprendimento, supporto tramite i servizi di help-desk, tutoraggio e orientamento all'offerta formativa, l'opportunità di partecipare alla dimensione sociale dell'apprendimento online tramite Webinar, Laboratorio didattico di Inglese e Informatica e la Community, un accesso personalizzato per le organizzazioni tramite l'attivazione e la gestione di un Web Learning Group.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI: -----

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

La prova selettiva ha nel colloquio motivazionale il suo fulcro; l'obiettivo è quello di valorizzare la motivazione del giovane a fare l'esperienza di servizio civile, la voglia di mettersi a servizio della comunità, di conoscere ma anche di imparare facendo.

I calendari dei colloqui, per progetto, vengono pubblicati sul sito istituzionale nel rispetto dei tempi e delle modalità previste dal bando. Il colloquio motivazionale si svolge preferibilmente in presenza in aule attrezzate nel rispetto delle norme anti Covid-19. In caso di restrizioni dovute a norme anti Covid-19, lo stesso si svolgerà in modalità online tramite piattaforme di videoconferenze (Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, Go to Meeting...).

La pubblicazione del calendario ha valore di notifica della convocazione a tutti gli effetti di legge e il candidato che, pur avendo inoltrato la domanda, non si presenta al colloquio nei giorni stabiliti senza giustificato motivo è escluso dalla selezione per non aver completato la relativa procedura.

Per maggior sicurezza di adesione, viene inviato ai candidati un'email con la quale si comunica l'avvenuta pubblicazione dei calendari ed il link dove poterli visionare.

La selezione viene effettuata da apposita Commissione di valutazione nominata dall'AUSL TC composta dal Coordinatore Responsabile di Servizio Civile Universale, da un Selettore accreditato, dal segretario e dal/dai Referenti per progetto

Nel caso in cui un candidato comunichi per email l'impossibilità a presentarsi alle selezioni per giustificato motivo la Commissione ne prende atto e si attiva per proporre una nuova data ed un nuovo orario .

Prima del colloquio viene somministrato ai candidati un questionario conoscitivo di cui la Commissione prende visione prima dell'inizio dei "lavori". Tale questionario non concorre, comunque, al raggiungimento del punteggio totale previsto dal sistema di valutazione.

L'Azienda utilizza un sistema di valutazione autonomo che tiene conto di un punteggio totale massimo di 100 punti. Tale punteggio risultante sulla SCHEDA di GIUDIZIO FINALE deriva da :

- a) Valutazione dei titoli, precedenti esperienze e curriculum (fino a un massimo di 40 punti)
- b) Scheda di Valutazione del colloquio individuale (fino a un massimo di 60 punti)

Fase Preselettiva

FASE DI AMMISSIONE

Vengono esaminate le domande di partecipazione ai fini dell'ammissibilità del candidato alla procedura selettiva sulla base dei criteri definiti dal bando .

Viene data tempestiva comunicazione al candidato che non risulta essere ammissibile.

FASE DI VALUTAZIONE: titoli di studio e professionali, conoscenze e precedenti esperienze

Vengono prese in esame le informazioni contenute nella domanda e nel curriculum del candidato e valutate attribuendo punteggi, secondo criteri definiti, ai titoli di studio, ai titoli professionali, alle conoscenze aggiuntive e alle precedenti esperienze come di seguito indicato:

TITOLO DI STUDIO

(massimo 12 punti – si valuta solo il titolo che fornisce il punteggio più elevato)

Laurea specialistica (magistrale) attinente progetto = punti 12

Laurea specialistica (magistrale) non attinente a progetto = punti 11

Laurea di primo livello (triennale) attinente al progetto = punti 11

Laurea di primo livello (triennale) non attinente al progetto = punti 10

Diploma attinente progetto = punti 10

Diploma non attinente progetto = punti 9

Frequenza scuola media Superiore = fino a punti 4 (per ogni anno concluso punti 1,00)

TITOLI PROFESSIONALI (massimo 5)

ATTINENTI AL PROGETTO: (FINO A PUNTI 3)

Master 1° livello P. 2,00

Master 2° livello P. 3,00

NON ATTINENTI AL PROGETTO (FINO A PUNTI 2)

Master 1° livello P. 0,75

Master 2° livello P. 1,25

NON TERMINATI P. 0,00

CONOSCENZE AGGIUNTIVE (massimo 5)

La Commissione stabilisce di valutare esclusivamente quanto dichiarato dal candidato in merito a:

ATTESTATI DI LINGUA STRANIERA (FINO A PUNTI 3)

B1	P. 0,10
B2	P. 0,40
C1	P. 0,50
C2	P. 2,00

ATTESTATI DI INFORMATICA (FINO A PUNTI 2)

ECDL START	P. 0,10 (effettuato 4 dei 7 esami)
ECDL CORE FULL	P. 0,40 (completamento dei 7 esami)
ECDL ADVANCED	P. 0,50
ECDL SPECIALISED	P. 1,00

PRECEDENTI ESPERIENZE ATTINENTI AL PROGETTO

Vengono valutate esperienze svolte presso le Aziende ASL o Aziende ospedaliere, Soggetti terzi impegnati nel settore dell'Assistenza (volontariato, attività presso studi medici...).

Si applica un coefficiente 1,00 per mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg., per un periodo massimo valutabile di 12 mesi. Nel caso non sia indicato il periodo viene attribuito punti 1 ad esperienza (fino ad un massimo di 12 punti).

Nel caso sia in corso (da almeno 6 mesi) o sia già conclusa un'esperienza di Servizio Civile Regionale viene attribuito un punteggio forfettario P. 1.

Punteggio totale punti massimo 12 .

PRECEDENTI ESPERIENZE NON ATTINENTI AL PROGETTO

Vengono valutate attività svolte in settori diversi da quelli sopraindicati ma che comunque abbiano contribuito a sviluppare nel candidato capacità relazionali e di contatto con l'utenza (es. Call center, esperienze in esercizi commerciali, studi professionali, promoter..).

Viene applicato un coefficiente 0,50 per mese o frazione di mese superiori o uguale a 15 gg. per un periodo massimo valutabile di 12 mesi.

Nel caso non sia indicato il periodo viene attribuito punti 0,5 ad esperienza.

Nel caso sia in corso (da almeno 6 mesi) o sia già conclusa un'esperienza di Servizio Civile Regionale viene attribuito un punteggio forfettario P. 0,75 .

Punteggio totale massimo punti 6.

Fase Selettiva

COLLOQUIO

Il colloquio motivazionale individuale è finalizzato a mettere in evidenza la motivazione, i punti di forza e di debolezza dei candidati, funzionali al buon esito del progetto. Per il colloquio ogni membro della Commissione attribuirà un punteggio (massimo 60 punti), per ogni item e, a selezione conclusa, viene stabilito collegialmente un voto univoco per ogni singolo fattore di valutazione.

Motivazioni generali del candidato alla scelta di svolgere il servizio civile (da 0 a 60 punti)

Conoscenza del progetto scelto (da 0 a 60 punti)

Interesse del candidato al raggiungimento degli obiettivi del progetto (da 0 a 60 punti)

Caratteristiche personali qualificanti ai fini della realizzazione del progetto (da 0 a 60 punti)

Disponibilità del candidato rispetto alle esigenze di servizio (flessibilità oraria, trasferimento....) (da 0 a 60 punti)

Interesse del candidato per l'acquisizione di eventuali competenze/conoscenze (da 0 a 60 punti)

Particolari capacità relazionali e qualità umane possedute dal candidato (da 0 a 60 punti)

Capacità di lavoro di gruppo (da 0 a 60 punti)

Altri elementi di valutazione emersi in fase di colloquio (da 0 a 60 punti)

Chiarezza, correttezza e sinteticità nell'esposizione (da 0 a 60 punti)

La valutazione finale del colloquio sarà data dalla media aritmetica dei giudizi concernenti i singoli fattori di valutazione presi in esame in sede di colloquio.

Al termine della procedura selettiva sarà dichiarato “Idoneo” il candidato che avrà riportato in sede di colloquio almeno un punteggio pari o superiore a 36/60, in caso in cui il punteggio finale del colloquio fosse inferiore a 36/60, lo stesso si ritiene non superato e il giovane viene classificato come “Non idoneo”.

Fase finale

La Commissione redigerà la graduatoria finale utilizzando per ogni progetto un foglio di calcolo in cui inserirà i nominativi, l'età anagrafica al momento della domanda dei candidati ed i punteggi ricevuti sia nella Valutazione dei titoli, precedenti esperienze e curriculum che nel colloquio.

Il punteggio per ogni candidato deriva da :

- a) Valutazione dei titoli, precedenti esperienze e curriculum (fino a un massimo di 40 punti)
- b) Scheda di Valutazione del colloquio individuale (fino a un massimo di 60 punti)

A parità di punteggio, è preferito il candidato maggiore di età (Art. 6 Bando di selezione).

Una volta ottenuti i risultati di ogni candidato i punteggi vengono ordinati in modo decrescente e la graduatoria ottenuta viene inserita su un foglio di Word convertito successivamente in pdf per poi pubblicarlo sul sito istituzionale dell'Azienda USL Toscana Centro .

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

50 ore

La formazione si svolgerà presso le seguenti sedi:

Presidio Ospedaliero Santa Maria Nuova - Piazza di Santa Maria Nuova, 1 Firenze

Villa Fabbri Via di San Salvi, 12 Firenze

Sede Formazione AUSL Toscana Centro – Via Oberdan, 13 Sovigliana – Vinci – Firenze

Presidio Misericordia e Dolce - Via Camillo Cavour, 87 Prato

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica concerne il settore di intervento e le peculiari attività previste dal progetto che gli operatori volontari saranno chiamati a svolgere. L'obiettivo è di far acquisire le conoscenze di carattere teorico-pratico ritenute necessarie per la realizzazione delle specifiche attività progettuali. Il complesso di strumenti e metodologie utilizzato sarà inoltre incentrato sulla verifica del percorso formativo predisposto sulla valutazione dell'apprendimento delle nuove conoscenze e competenze nonché sulla crescita individuale dei volontari.

Al fine di monitorare e verificare la formazione specifica, quindi, si procederà alla somministrazione ai volontari di un questionario di gradimento e di apprendimento.

La formazione specifica viene erogata in presenza ad eccezione di quelle materie per cui è possibile garantire lo stesso standard se erogata in modalità FAD, fermo restando che quest'ultima modalità non sarà effettuata per un numero di ore superiori al 30% del totale del monte ore.

La formazione avverrà nel rispetto delle indicazioni fornite nelle Linee Guida per la formazione generale e specifica delle operatrici volontarie e degli operatori volontari in Servizio Civile Universale di cui al Decreto del Dipartimento per le Politiche Giovanili e il servizio civile universale n. 88 del 31/01/23. Gli incontri di formazione sia essa fisica o virtuale non supererà i 30 partecipanti.

L'ente eroga n. 74 ore di formazione così articolata:

MODULO 1 (4 ore)

-Modulo concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale .(come da sistema di accreditamento)

MODULO 2 (3 ORE)

Aspetti normativi dell'azienda USL toscana centro;

Aspetti normativi inerenti la riorganizzazione del Pronto soccorso della Toscana: DRG 806/2017.

Il Pronto Soccorso: il collocamento nella rete dei servizi ed interazione con gli altri Dipartimenti dell'Azienda.

MODULO 3 (1 ORA)

Il regolamento Aziendale e sua applicazione

MODULO 4 (1 ORA)

Il sito Azienda USL Toscana centro: fruizione e sue potenzialità informative e operative.

MODULO 5 (4 ORE)

Operatività in Pronto Soccorso:

- Gli operatori che vi operano;
- Le Procedure in uso ai fini dell'accoglienza con riguardo all'utenza straniera e fragile;
- Gli strumenti informatici in uso ai fini dell'accoglienza.

MODULO 6 (2 ORE)

La mediazione culturale: come facilitare la comunicazione in una società multietnica

MODULO 7 (4 ORE)

La relazione comunicativa con operatori e utenti: la gestione dei conflitti.

Esempi di interazione e di gestione dei conflitti.

MODULO 8 (2 ORE)

Il ruolo del volontario del Servizio Civile nell'accoglienza in Pronto soccorso

MODULO 9 (3 ORE)

PASS, Percorsi Assistenziali per i Soggetti con bisogni Speciali in Azienda Usl Toscana centro

MODULO 10 (50 ORE)

Attività di supporto all'accoglienza degli utenti dei servizi del Pronto Soccorso in Azienda Usl Toscana centro.

La formazione si svolgerà presso le seguenti sedi:

Presidio Ospedaliero Santa Maria Nuova - Piazza di Santa Maria Nuova, 1 Firenze

Villa Fabbri Via di San Salvi, 12 Firenze

Sede Formazione AUSL Toscana Centro – Via Oberdan, 13 Sovigliana – Vinci – Firenze

Presidio Misericordia e Dolce - Via Camillo Cavour, 87 Prato

Sede di assegnazione operatori volontari

Modalità di erogazione: Unica tranche

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

Tutti pronti nei Pronto Soccorso della Toscana

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

Obiettivo 3 : assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età

Obiettivo 4: fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

Tutela del diritto alla salute per favorire l'accesso ai servizi e garantire l'autonomia e il benessere delle persone

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE AGGIUNTIVE

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

-numero posti previsti 10 – GMO -

-tipologia di minore opportunità: Difficoltà economiche desumibili da un valore ISEE inferiore o pari alla soglia di 15.000 euro;

-documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata: Autocertificazione ai sensi degli art. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI SERVIZIO IN UNO DEI PAESI MEMBRI DELL'U.E. O IN UN TERRITORIO TRANSFRONTALIERO

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO
