



Ministro per lo Sport e i Giovani



Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA – Avviso 2025

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:

Benvenuti a bordo! L'accoglienza nei servizi di primo accesso

SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:

Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport / Educazione e promozione dei diritti del cittadino

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il progetto ha come Obiettivo quello di costruire una rete di relazioni e supporto negli ambiti organizzativi oggetto di interesse, di presidiare gli spazi di attesa dei Pronto Soccorso, sia adulti che pediatrici, dei Poliambulatori, Day Service, CORD e gli spazi di accesso ai servizi territoriali compreso le Case della Salute e le Case della Comunità in modo proattivo per intercettare precocemente bisogni espressi e non per difficoltà legate a barriere di varia natura.

In linea con quanto previsto dal Programma "IL NOSTRO SERVIZIO AL TUO SERVIZIO", 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 nei servizi ospedalieri e territoriali e nei percorsi che offrono servizi programmati in particolare dell'utenza fragile e dell'utenza straniera nell'ottica della personalizzazione dell'assistenza e della presa in cura. Il Pronto Soccorso nello specifico è, tra i vari servizi coinvolti nel progetto, 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 ai servizi sia ospedalieri che territoriali: sviluppare cioè una maggiore consapevolezza del funzionamento dei servizi 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 dei servizi inseriti come fruitori della progettualità 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: 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 l'esperienza dei cittadini e dei familiari: 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 affinché i servizi siano sempre più "di prossimità" e non solo luoghi di cura fisica ma forniscano anche un supporto sociale ed emotivo.

Il punto di vista dell'AUSL TC è che i servizi di accoglienza nel settore sanitario non possono più essere solo una questione di processi e tecnologie ma riguardano soprattutto le persone.

In un mondo in cui la trasformazione digitale è diventata inevitabile e necessaria, devono essere preservati i valori fondamentali come l'inclusività, l'accessibilità e la chiarezza delle informazioni su cui si costruisce il rapporto di fiducia tra l'utente del servizio e l'Ente che lo eroga.

"Benvenuti a bordo! L'accoglienza nei servizi di primo accesso", insieme agli altri Progetti afferenti al Programma "IL NOSTRO SERVIZIO AL TUO SERVIZIO", vuole contribuire a produrre risultati sui territori e nelle comunità locali attraverso azioni concrete di cittadinanza attiva di cui risulteranno protagonisti gli operatori volontari.

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 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 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 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 delle strutture coinvolte nel progetto.

La formazione gli permetterà quindi di sviluppare una particolare attitudine nell'accogliere e nell'essere un “**facilitatore**” nell'accesso ai servizi per gli utenti.

L'OV **affiancherà** il personale già presente dell'accoglienza supportandolo nelle 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 minorenne, 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.

Sarà di supporto nelle seguenti attività di accoglienza e orientamento:

- prima accoglienza degli utenti nei diversi servizi;
- attività di informazione e orientamento con le diverse modalità di comunicazione (di persona, per telefono, mail e canali social);
- supporto a utenti in difficoltà nell'accesso ai servizi o nei percorsi sanitari e amministrativi interni all'Azienda;
- facilitatore nell'utilizzo di strumenti informatici (sito aziendale, Totem, CNS, Fascicolo sanitario) evitando l'accesso diretto al front line, per reperire la modulistica necessaria, tra cui la preparazione agli esami, per effettuare prestazioni.
- orientamento al nuovo sito aziendale e altri dispositivi informatici e social;
- aiuto alla persona in caso di difficoltà negli spostamenti;
- aiuto alla persona con barriere linguistiche;
- sorveglianza e comfort (smaltimento delle code, accessibilità ai posti a sedere);
- ascolto dei bisogni espressi dai cittadini e presa in carico di eventuali problematiche.

Sarà di supporto all'espletamento di pratiche amministrative funzionali alla fruizione delle prestazioni da parte del cittadino:

- espletamento delle pratiche di self accettazione, consegna referti, richiesta cartelle cliniche...;
- utilizzo dei nuovi sistemi elimina code, pagamento del ticket tramite casse automatiche, alle prestazioni effettuabili presso i Punti Si, all'attivazione della APP Toscana Salute;
- attivazione/utilizzo Carta Sanitaria Elettronica e Fascicolo Sanitario elettronico;
- supporto nell'archiviazione, fotocopiatura documenti;

Gli O.V. parteciperanno a riunioni di equipe per la condivisione di procedure aziendali e di informazioni funzionali allo svolgimento del loro servizio.

Educare i pazienti circa gli accessi nei servizi ospedalieri e territoriali

Si occuperà di **educare** ed **orientare** sui percorsi gli utenti che accedono ai servizi Ospedalieri e territoriali.

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 dei servizi, 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.

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

L' O.V. sarà un anello di congiunzione tra le sale di attesa, il personale dei servizi coinvolti nel progetto, i reparti di degenza ed i servizi specialistici.

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

Reperirà ausili utili allo spostamento dell'utente.

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

Supportare i pazienti e i familiari durante l'attesa

Terrà 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.

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

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

Monitorare l'efficacia del percorso di presa in carico del cittadino

Accoglierà 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 che accede al PS, del percorso prima della sua conclusione e/o evitare una **condizione di disorientamento e difficoltà nell' accesso e nella fruibilità dei servizi di cura.**

Parteciperà 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 del percorso di cura prima della sua conclusione. Sarà coinvolto nei 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 distrettuale socio-sanitario – Via Rozzalupi, 57 Empoli FI - CAP 50053 Vol. 1

Centro Polivalente - Via della Resistenza Angolo Via Gobetti, 17/19 B.S.Lorenzo FI – CAP 50032 Vol. 1

Ospedale Santa Verdiana - Via dei Mille, 1 Castelfiorentino FI - CAP 50051 Vol. 1

Distretto Sanitario D'Annunzio - Via Gabriele D'Annunzio, 29 FI – CAP 50135 Vol. 1

Poliambulatorio Morgagni – Viale Giovanni Battista Morgagni, 33 FI – CAP 50134 Vol. 1

Poliambulatorio Santa Rosa – Via Lungarno di Santa Rosa, 13 FI – CAP 50142 Vol. 1

Ospedale S. Pietro Igneo – Via Spartaco Lavagnini, 5 Fucecchio FI – CAP 50054 Vol. 1

Poliambulatorio Lastra a Signa – Via Livornese, 277 Lastra a Signa FI – CAP 50055 Vol. 1

Sede Distrettuale Montemurlo – Via Milano, 13/a Montemurlo Prato – CAP 59100 Vol. 1

Presidio San Francesco Bettini – Via Erice Bettini, 11 Pelago FI – CAP 50060 Vol. 1

Sede Distrettuale Prato Nord – Via Emilio Giubilei, 16 Prato – CAP 59100 Vol. 1

Distretto S. Casciano – Via del Cassero, 19/a FI – CAP 50123 Vol. 1

Nuovo Ospedale di Prato S.Stefano – Via Suor Niccolina Infermiera, 20 Prato – CAP 59100 Vol. 10 (di cui 4 GMO)

Presidio Ospedaliero Palagi – Viale Michelangelo, 41 FI – CAP 50125 Vol. 2

Presidio Ospedaliero Figline Valdarno – Piazza XXV Aprile, 10 Figline Valdarno FI – CAP 50063 Vol. 2

Presidio Ospedale S.S.Cosma e Damiano – Via Cesare Battisti, 2 Pescia PT – CAP 51017 Vol. 4 (di cui 1 GMO)

Ospedale S.Jacopo di Pistoia – Via Ciliegiole, 97 PT – CAP 51100 Vol. 4 (di cui 1 GMO)

Ospedale San Giuseppe – Viale Giovanni Boccaccio, 20 Empoli FI – CAP 50053 Vol. 7 (di cui 2 GMO)

Presidio Ospedaliero Santa Maria Nuova – Piazza di Santa Maria Nuova, 1 FI – CAP 50123 Vol. 7 (di cui 2 GMO)

Presidio Ospedaliero Borgo San Lorenzo – Viale della Resistenza, 60 FI – CAP 50123 Vol. 8 (di cui 2 GMO)

Presidio Ospedaliero OSMA – Via Antella, 58 Bagno a Ripoli – Fi – CAP 50012 Vol. 8 (di cui 3 GMO)

Presidio Ospedaliero Nuovo San Giovanni di Dio – Via Torregalli, 3 – Fi - CAP 50143 Vol. 8 (di cui 3 GMO)

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

72 posti senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

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 nel 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.

Giorni di servizio settimanali 5, orario settimanale 25 ore

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

L'Azienda USL Toscana Centro è abilitato a realizzare attività formative anche con rilascio di crediti ECM, in quanto provider accreditato da Regione Toscana (di seguito R.T.) Gli Operatori volontari (O.V.) saranno inseriti nei percorsi formativi idonei allo svolgimento delle proprie mansioni. Per ciascun corso portato a termine dal O.V. 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 gli O.V. 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 FORMAS messa a disposizione da R.T. a cui potranno accedere anche gli O.V. opportunamente autorizzati. Gli operatori volontari 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.

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:

Metodologia:

La formazione generale viene erogata con l'utilizzo di due principali approcci metodologici:

“formale”: rappresenta lo strumento tradizionale di insegnamento e di trasmissione di contenuti didattici, dove docenti e discenti riproducono funzioni e ruoli acquisiti e consolidati. Affinché la lezione frontale sia finalizzata alla promozione di processi di apprendimento e non limitata alla mera illustrazione di contenuti, sono favoriti momenti di interattività, di confronto e di discussione tra partecipanti. Per ogni tematica trattata, è previsto un momento di condivisione e di riflessione sui contenuti proposti, con conseguenti dibattiti con relatrici e relatori, nei quali dare ampio spazio a domande, chiarimenti e riflessioni.

“non formale” che corrisponde almeno al 40% del monte ore complessivo. Tale approccio attiene alle tecniche formative che, stimolando le dinamiche di gruppo, facilitano la percezione e l'utilizzo delle risorse interne ad esso, costituite dall'esperienza e dal patrimonio culturale di ciascuna/ciascun operatrice/operatore volontaria/o, sia come individuo che come parte di una comunità.

Se nella lezione frontale la relazione tra docente e discente è ancora di tipo “verticale”, con l'utilizzo delle dinamiche non formali si struttura una relazione “orizzontale”, di tipo interattivo, in cui entrambi i soggetti coinvolti sviluppano insieme conoscenze e competenze. Tramite queste tecniche l'apprendimento è organizzato come un duplice processo in cui le persone, attraverso la partecipazione diretta, lo scambio di esperienze e l'interazione, imparano le une dalle altre (apprendimento reciproco). I suddetti approcci metodologici possono essere erogati in due modalità:

“in presenza”: formatrice/formatore e operatrice/operatore volontaria/o sono fisicamente presenti nella stessa sede di formazione.

“a distanza”: formatrice/formatore e operatrice/operatore volontaria/o non sono fisicamente presenti nella stessa sede di formazione, ma connessi attraverso dispositivi elettronici. Tale collegamento può avvenire in modalità “sincrona” o “asincrona”.

La formazione “a distanza”, in termini di monte ore formativo, non può superare il 50% del totale delle ore dichiarate dall'Ente: in particolare, la formazione in modalità “asincrona” non può, in ogni caso, andare oltre il 30% del totale delle ore dichiarate dall'Ente in fase di programmazione.

Nella formazione a distanza è responsabilità delle/dei formatrici/formatori verificare la presenza degli operatori volontari con idonee modalità in relazione all'attività in remoto, nonché predisporre l'apposito registro, sotto forma di autocertificazione delle ore erogate con tale metodologia, a firma della/del formatrice/formatore, o in alternativa utilizzando il download dei log, contenente date e orari ovvero predisporre appositi report di download e consultazione personalizzati o strumenti assimilati.

In via sperimentale (ai sensi delle Linee Guida n. 88 del 31/01/23)) è consentito l'utilizzo della FAD per lo svolgimento dei corsi di formazione generale e specifica nei seguenti casi:

1. recupero della formazione in caso di assenze giustificata
2. per le azioni di recupero della formazione in favore di tutti i subentranti;
3. per l'erogazione del solo modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego delle/degli OV nei progetti di Servizio civile universale.

Gli strumenti di erogazione della formazione “a distanza” in modalità “asincrona” prevedranno il tracciamento delle attività dell'utente e in particolare il completamento dei moduli formativi.

La durata complessiva della formazione generale è di 30 ore, da erogarsi entro 180 giorni dall'avvio del progetto.

Relativamente alla formazione generale si prevede la somministrazione di un questionario di apprendimento finale e di un questionario di gradimento della docenza. I risultati saranno quindi analizzati ed elaborati in un'apposita relazione.

Si precisa inoltre che in analogia a quanto fatto per i neo-assunti, nell'ambito della formazione generale gli operatori volontari di Servizio Civile riceveranno anche una formazione specifica per lavoratori ai sensi dell'art. 37 D-Lgs. 81/08 e ss.mm.ii. per i settori di classe di Rischio Alto nel settore Ateco sanità e assistenza sociale (modulo FAD 4 ore e 3 moduli lezione frontale in aula di 4 ore).

La formazione in materia di Sicurezza su i luoghi di lavoro sarà affidata a specifici formatori aziendali in materia, individuati direttamente dal Comitato Tecnico Scientifico aziendale per la formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro in possesso delle conoscenze necessarie evidenziate in un curriculum vitae redatto in forma di autocertificazione.

La formazione potrà svolgersi in una delle seguenti sedi: Piazza dell'Ospedale, 5 Prato (ID 211602) e Via di San Salvi, 12 Firenze (ID 211600), P.zza G. Oberdan, 13 Vinci- Empoli (ID 221538) - Piazza Santa Maria Nuova, 1 Firenze (ID 211574).

La durata della formazione generale sarà di 30 ore

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 preferibilmente in presenza, gli approcci metodologici sono quelli formali e non formali.

In relazione alla materia trattata e considerando le specifiche finalità, può essere erogata in modalità “a distanza” (in modalità sincrona e in modalità asincrona), nel rispetto del limite complessivo del 30% delle ore previste dal progetto per tale tipologia di formazione.

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.

Per la formazione sincrona sarà utilizzata Go To Meeting e per l'asincrona la piattaforma regionale per la formazione a distanza FORMAS.

Gli incontri "in presenza" e "on line" in modalità sincrona non supereranno le 30 unità.

Modalità di erogazione della formazione: unica tranche

Durata Formazione: n. 79 ore

La formazione è 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 (5 ORE)

L'accoglienza nei Presidi ospedalieri

Le Procedure in uso ai fini dell'accoglienza con riguardo all'utenza straniera e fragile;

Gli strumenti informatici in uso ai fini dell'accoglienza

(PASS, PS, Day Service, CORD, Servizi Front office ...)

MODULO 3 (5 ORE)

L'accoglienza nei presidi territoriali

Le Procedure in uso ai fini dell'accoglienza con riguardo all'utenza straniera e fragile;

Gli strumenti informatici in uso ai fini dell'accoglienza.

Servizi Front office, Poliambulatorio, Casa della Comunità, Anagrafe, stranieri)

MODULO 4 (5 ore)

- I servizi digitali (locali, regionali, nazionali) forniti al cittadino: CNS, Fascicolo sanitario elettronico, CIE, SPID e loro funzioni

- I Servizi on line: APP Toscana Salute, sistema di prenotazione e disdetta on line, sistema di pagamento on line con avviso pago, educazione alla digitalizzazione dei servizi al cittadino (Self accettazione).

MODULO 5 (5 ore)

La relazione comunicativa tra operatori e utenti:

- La comunicazione in una società multietnica (2 ore)

- Gestione dei conflitti: Role-Playng (3 ore)

MODULO 6 (50 ORE)

Attività di supporto all'accoglienza degli utenti nei setting coinvolti nel progetto.

MODULO 7 (5 ORE)

Corso per esecutore BLS-D per personale laico secondo linee guida DGR Toscana 416 del [30/03/2020](#)

La sede coincide per alcuni moduli formativi con la sede di assegnazione dell'Operatore volontario. In taluni casi la sede di formazione può invece essere una delle seguenti: Piazza dell'Ospedale, 5 Prato (ID 211602) e Via di San Salvi, 12 Firenze (ID 211600), P.zza G. Oberdan, 13 Vinci- Empoli (ID 221538) - Piazza Santa Maria Nuova,1 Firenze (ID 211574)

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:
IL NOSTRO SERVIZIO AL TUO SERVIZIO

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 un'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 A FAVORE DEI GIOVANI

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

numero posti previsti 18 – 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

MESI PREVISTI: 3

ORE COLLETTIVE: 20

ORE INDIVIDUALI: 4

TEMPI, MODALITÀ' E ARTICOLAZIONE

Il tutoraggio si configura come un percorso di orientamento al lavoro mirato a fornire strumenti concreti e informazioni utili per pianificare lo sviluppo formativo e professionale degli O.V. al termine del servizio civile. Si struttura attraverso momenti di confronto, brainstorming e analisi delle competenze acquisite, garantendo un monitoraggio costante dei progressi degli O.V. L'affiancamento da parte di un tutor dedicato assicura inoltre un sostegno personalizzato, che favorisce l'informazione, l'orientamento e l'assistenza durante l'intero percorso, aumentando così l'efficacia dell'esperienza di servizio e la preparazione dei volontari per il loro futuro lavorativo.

Obiettivi Generali del Tutoraggio:

Monitorare i progressi dei volontari in relazione alle competenze acquisite.

- Riflettere sull'esperienza di servizio civile e sulle competenze trasversali sviluppate.
- Fornire orientamento professionale per facilitare il passaggio dal servizio civile al mondo del lavoro.
- Sviluppare un dossier finale per ogni volontario che riassume l'esperienza e le competenze acquisite.

Il **Piano di Tutoraggio** si svolgerà negli ultimi tre mesi di attività del progetto (X, XII, XII), con l'obiettivo di concludere l'esperienza con una riflessione finale, la valutazione delle competenze acquisite e una preparazione mirata per il futuro.

Il percorso strutturato, combina attività obbligatorie e opzionali, finalizzate a sostenere gli operatori volontari nel loro sviluppo formativo e professionale.

Attività' obbligatorie: 24 ore

Le attività obbligatorie comprendono momenti di confronto, analisi e verifica delle competenze acquisite durante il servizio, che garantiscono una costante messa in trasparenza dei progressi individuali.

Attività opzionali: 5 ore

Le attività opzionali prevedono sessioni di brainstorming e approfondimenti personalizzati, che favoriscono la riflessione creativa e l'individuazione di strategie concrete per progettare il proprio futuro.

ATTIVITÀ OBBLIGATORIE

Mese X: Bilancio Intermedio e Competenze Trasversali

Obiettivo: Valutare i progressi e riflettere sulle competenze acquisite, con particolare attenzione al lavoro di gruppo e alle soft skills.

- Incontro Individuale (1 ora)

Obiettivo: Fare il punto della situazione con ogni volontario.

Contenuti: andamento del percorso di servizio civile; attività particolarmente soddisfacenti; eventuali difficoltà da affrontare.

- Incontro di Gruppo (3 ore)

Obiettivo: Condivisione delle esperienze tra i volontari e stimolo al lavoro di squadra.

Contenuti: riflessione collettiva sui progressi; discussione sulle difficoltà comuni (gestione del tempo, comunicazione efficace, gestione dei conflitti); esercizi pratici per migliorare lavoro di squadra e capacità di problem solving.

- Laboratorio Orientativo (2 ore)

Obiettivo: Supportare i volontari nell'acquisizione di competenze utili per il futuro professionale, promuovendo la conoscenza e il contatto con il Centro per l'impiego e i Servizi per il lavoro.

Contenuti: creazione di un CV efficace valorizzando l'esperienza di servizio civile; simulazioni di colloqui di lavoro per migliorare le tecniche di autopresentazione.

Mese XI: Approfondimento e Pianificazione del Futuro

Obiettivo: Monitorare i progressi e sviluppare competenze specifiche per il futuro lavorativo.

- Incontro Individuale (1 ora)

Obiettivo: Valutare i progressi del mese precedente e supportare la definizione di nuovi obiettivi.

Contenuti: valutazione dei risultati rispetto agli obiettivi precedenti; discussione su miglioramenti e difficoltà; pianificazione degli obiettivi per il mese successivo.

- Incontro di Gruppo (3 ore)

Obiettivo: Confronto tra volontari e approfondimento sui temi legati alla ricerca del lavoro.

Contenuti: riflessione sulle competenze trasversali come comunicazione, leadership e gestione del tempo; discussione sull'applicazione pratica delle competenze in ambito lavorativo; giochi di ruolo su situazioni professionali e sociali.

- Laboratorio sulle Competenze Trasversali (2 ore)

Obiettivo: Sviluppare competenze chiave per il mondo del lavoro.

Contenuti: comunicazione efficace (chiarezza e assertività); gestione del tempo (pianificazione e rispetto delle scadenze); lavoro in team (ruoli e leadership).

Mese XII: Bilancio Finale e Preparazione al Futuro

Obiettivo: Concludere il percorso di tutoraggio con un bilancio complessivo, riflettere sulle competenze acquisite e fornire orientamento per il futuro professionale.

- Incontro Individuale (2 ore)

Obiettivo: Valutazione finale dell'esperienza e creazione di un dossier personale.

Contenuti: discussione sulle esperienze più significative; valutazione complessiva delle competenze trasversali sviluppate; preparazione di un dossier finale contenente autovalutazione, competenze acquisite e riflessioni sulla crescita personale e professionale.

- Incontro di Gruppo (3 ore)

Obiettivo: Riflessione collettiva sul percorso, condivisione delle esperienze e dei risultati.

Contenuti: discussione sui progressi finali; creazione di un network tra volontari per mantenere i contatti e supportarsi a vicenda; confronto su come continuare a utilizzare le competenze nel mondo del lavoro.

- Laboratorio Conclusivo (2 ore)

- Evento Finale di Restituzione: Bilancio Finale e Dossier delle Competenze (5 ore)

Obiettivo: Concludere il percorso con una cerimonia finale dove ogni volontario riceve attestato e dossier delle competenze.

Contenuti: cerimonia di chiusura del progetto; consegna dei dossier personali; riflessioni conclusive sull'esperienza complessiva.

ATTIVITÀ OPZIONALI

- Presentazione approfondita di servizi pubblici e privati
 - Illustrazione dettagliata di servizi locali e nazionali meno conosciuti ma rilevanti, ad esempio sportelli di orientamento professionale, agenzie per il lavoro, sportelli di inclusione sociale.
 - Presentazione di servizi privati di supporto al lavoro come incubatori di impresa, coworking, associazioni di categoria, centri di formazione specialistica, fondazioni per l'innovazione sociale.
- Approfondimento sui canali di accesso al mercato del lavoro
 - Formazione specifica su strumenti digitali innovativi per la ricerca di lavoro (ad es. Piattaforme di matching tra domanda e offerta, app di networking professionale, portali europei come EURES).
 - Workshop su tecniche avanzate di candidatura, personal branding e utilizzo efficace dei social network professionali (es. LinkedIn).
- Presentazione di opportunità formative nazionali ed europee meno note
 - Informazione su programmi di formazione professionale finanziati da fondi europei o regionali non sempre ampiamente pubblicizzati.
- Facilitazioni idonee all'accesso al lavoro diverse da quelle obbligatorie

- Supporto personalizzato per la costruzione di un portafoglio professionale (incluso portafoglio digitale).
- Orientamento su strumenti di autoimprenditorialità e accesso a microcrediti o bandi per start-up giovanili.
- Supporto alla creazione di reti di contatti locali o virtuali per favorire il networking professionale.