

ENTE

1) Denominazione e codice SU dell'ente titolare di iscrizione all'Albo SCU proponente il progetto (*)

AZIENDA USL TOSCANA CENTRO- SU 00502

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

2) Titolo del progetto (*)

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

3) Contesto specifico del progetto (*)

3.1) Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto (*)



TERRITORIO: l'Azienda USL Toscana centro (AUSL TC) comprende il territorio di Firenze, Empoli, Prato e Pistoia. L'Azienda ha 1.500.000 assistiti.

L'AUSL Toscana Centro (di seguito AUSL TC) si estende su una superficie di 5000 Km² in cui sono dislocati 13 Ospedali. I cittadini afferenti ad AUSL Toscana Centro hanno un Pronto Soccorso vicino alla loro residenza.



Sul territorio dell'AUSL TC insistono 90 Presidi Territoriali.



Ad oggi sono aperte in Toscana 70 Case della Salute di cui 22 nella AUSL Toscana Centro.

Entro l'anno 2026 si prevede la realizzazione in AUSL TC di 30 Case della Comunità di cui 5 riqualificando le Case della salute già attive.

CONTESTO:

Il Progetto si sviluppa all'interno degli stabilimenti Ospedalieri di AUSL TC nei servizi definiti di primo accesso per i cittadini quali il Pronto Soccorso, il Pronto Soccorso Pediatrico, il Day Service, Poliambulatorio e il Centro Oncologico di Riferimento Dipartimentale (di seguito CORD) fino ad estendersi verso le strutture territoriali compreso le Case della Salute e le Case della Comunità.

Questi ambiti organizzativi sono destinati a fornire **interventi sia tempestivi che programmati** e risposte efficaci per le richieste di assistenza urgenti o ritenute tali dalla popolazione oppure differibili per i cittadini che vi accedono qualunque sia il bisogno espresso.

Il Pronto Soccorso (di seguito PS) è una delle principali porte di accesso all'ospedale e in alcuni casi, in particolare per la popolazione più vulnerabile, spesso è la prima modalità di contatto con il sistema dei servizi sanitari.

Questo servizio viene a volte identificato dai cittadini come la possibile soluzione a vari problemi di carattere sia sanitario che sociale, con la conseguenza che si verificano nei PS anche accessi non urgenti e dunque potenzialmente impropri che comportano una dispersione di risorse sia economiche che sanitarie ed **un incremento dei tempi di attesa** a discapito di quelle casistiche effettivamente urgenti.

I pazienti, che già vivono una condizione di vulnerabilità, possono sentirsi ulteriormente disturbati dall'attesa e dalla non conoscenza della tempistica del percorso che li attende e ciò può indurre **ad abbandonare il percorso prima della sua conclusione**.

Il prolungamento dei tempi di attesa può verificarsi oltre che per il numero di accessi impropri, per la

complessità sanitaria dei pazienti che accedono al PS, per la necessità di attivare fasi diagnostiche di livello più avanzato che richiedono tempo e consulenze specialistiche, la difficoltà a ricoverare tempestivamente per carenza di posti letto.

Nonostante la pianificazione delle prestazioni che dovrebbe fornire informazioni e percorsi chiari, spesso i cittadini che accedono per la prima volta a tali servizi vivono una **condizione di disorientamento e difficoltà di accessibilità ai luoghi di cura**.

La grande quantità di prestazioni erogate durante l'apertura dei servizi e la difficoltà descritta dal personale per le attività di relazione, accoglienza e orientamento soprattutto nei servizi di primo accesso aprono possibilità **ad attività a supporto della cittadinanza**.

Parallelamente, in ambito territoriale, il **DM 77/2022 offre notevoli opportunità di sviluppo della rete territoriale** attraverso l'istituzione delle Case di Comunità, un nuovo modello di accoglienza con cui si intende valorizzare il territorio, un modello di assistenza sanitaria territoriale che miri a garantire un accesso equo, integrato e multidimensionale.

Il modello si articola in un primo livello di orientamento/ informazione ed in un successivo accesso ad uno sportello polifunzionale per la presa in carico del bisogno del cittadino per l'accesso ai servizi.

Uno dei principali obiettivi e di conseguenza di ricaduta attesa è **l'accesso semplificato ai servizi pubblici** attraverso l'implementazione di procedure più rapide e digitalizzate. In questo contesto il contributo del Servizio Civile risulta assolutamente strategico per le macroaree di competenza che rappresentano i tratti distintivi del progetto ovvero "accoglienza, orientamento ai servizi e supporto".

BISOGNI/ASPETTI DA INNOVARE

Nell'attuale contesto di trasformazione digitale, il Servizio Sanitario è chiamato a un ripensamento delle modalità con cui accoglie e accompagna le persone nei percorsi di salute. L'accoglienza non deve essere più un momento isolato ma il primo passo che coinvolge la persona nei suoi bisogni di salute ma anche nella sua esigenza di sentirsi riconosciuta, ascoltata e guidata. Occorre quindi puntare ad un modello di accoglienza **inclusiva, digitale** ma profondamente **umana**, capace di integrare tecnologia e relazioni, semplificare i processi e generare fiducia nel sistema sanitario.

L'accesso ed il permanere in Pronto Soccorso, per tempi che spesso sono incerti, ad esempio, rappresenta, per pazienti e familiari una fase critica del rapporto del cittadino con il Servizio sanitario.

L'esperienza e il ricordo del **tempo trascorso in attesa** rischiano di determinare una perdita di fiducia nell'istituzione sanitaria, principalmente a causa dell'insoddisfacente livello di qualità percepita inducendo frequentemente i pazienti ad abbandonare, **il percorso prima della sua conclusione**.

La gestione dei pazienti e dei familiari e caregiver richiede in tutti i servizi di primo accesso, in particolare nei servizi di emergenza urgenza come i PS, una revisione attenta delle procedure organizzative dell'intero sistema.

Questi aspetti oggi diventano significativi anche in tutte quelle attività, se pur programmate, che pongono **il cittadino all'interno di percorsi sempre più articolati e complessi**.

Il progetto si propone di incidere per favorire il pieno recupero della centralità del paziente, affinché nel permanere in PS, nelle sale di attesa dei Poliambulatori e Day Service e nell'accedere ai servizi ci sia una **presa in carico** non solo degli aspetti fisici della malattia ma anche di quelli psicologici, relazionali e sociali che permettano di creare le migliori condizioni affinché si possa **trovare risposte organizzative**

adeguate ai bisogni riducendo anche il tasso di abbandono del percorso da parte dei pazienti che accedono al PS.

Un'innovazione che comporta l'esigenza di conciliare politiche di accoglienza, informazione e comfort con l'adozione di percorsi assistenziali il più possibile condivisi e partecipati con il cittadino.

La prospettiva della diffusione sul territorio delle Case della Comunità, non solo come luogo fisico ma come modello organizzativo integrato multidisciplinare, apre la possibilità di offrire **servizi di assistenza sanitaria, sociale e di supporto psicologico, fungendo da punti di riferimento per le persone in difficoltà o con bisogni specifici**. Una sfida che, partendo da una strategia di co-location dei servizi stessi, vuole garantire **un'integrazione** tra i diversi professionisti sanitari e sociali tra cui medici di medicina generale, pediatri di libera scelta, specialisti, infermieri, assistenti sociali e altri operatori sanitari e socio-sanitari ed una **condivisione di azioni e interventi** sanitari e di **integrazione** sociale per la presa in carico globale della persona.

In questo specifico contesto si declinano aspetti innovativi di supporto da parte dei civilisti che attraverso un percorso formativo specifico saranno in grado di:

- ✓ Favorire l'inclusione sociale e l'autonomia delle persone assistite.
- ✓ Supportare le attività di accoglienza, orientamento e assistenza.
- ✓ Promuovere la coesione sociale e la partecipazione attiva dei giovani nelle iniziative di comunità.
- ✓ Contribuire alla diffusione di una cultura della solidarietà e del volontariato.

3.2) Destinatari del progetto (*)

- Utenti **Ultrasessantacinquenni**
- **Utenza fragile**
- la **Popolazione straniera** con barriera linguistica
- **i Familiari degli utenti e/o care giver**
- gli **Enti partner** relativamente alla diffusione sul territorio della puntuale informazione sui percorsi coinvolti nel progetto
- **Tutto il personale sanitario/amministrativo** coinvolto nei percorsi previsti dal progetto nell'ottica del miglioramento organizzativo in aree di difficile presidio ed alto impatto relazionale.

In un simile contesto anche l'**Operatore Volontario (OV)** diventerà **beneficiario/destinatario** del progetto per il percorso di crescita civile, sociale ed umana che la realizzazione del progetto stesso comporterà per un processo di "osmosi" che si svilupperà:

tra O.V. come integrazione e contaminazione

tra O.V. e destinatari dei progetti come presa in carico e restituzione

tra O.V. ed Operatori Locali di Progetto come confronto e miglioramento

tra O.V. e Istituzioni come condivisione di valori comuni fondanti l'ordinamento democratico

4) Obiettivo del progetto (*)

Descrizione dell'obiettivo con chiara indicazione del contributo che fornisce alla piena realizzazione del programma (*)

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**.

INDICATORI A FINE PROGETTO:

INDICATORE	Descrizione INDICATORE	STRUMENTI E RISULTATI ATTESI
Livello di soddisfazione degli O.V. e del personale dei servizi coinvolti nel progetto misurato tramite questionari.	Il livello di soddisfazione dei civilisti e degli operatori, misurato tramite questionari, rappresenta un indicatore fondamentale per valutare la qualità dei servizi offerti e l'efficacia delle attività svolte.	Scala Likert Di solito a 5 o 7 punti, permette agli utenti di esprimere il proprio grado di accordo o soddisfazione su una determinata affermazione (ad esempio, da "per nulla soddisfatto" a "molto soddisfatto"). Esempio: 1 = Per nulla soddisfatto, 5 = Molto soddisfatto
Miglioramento percepito nella qualità dell'assistenza o dell'accoglienza da parte del personale dei servizi coinvolti nel progetto	Il livello di soddisfazione dei civilisti e degli operatori, misurato tramite questionari, rappresenta un indicatore fondamentale per valutare la qualità dei servizi offerti e l'efficacia delle attività svolte	Scale adjective (aggettivi): Utilizzano termini descrittivi come "scarsa", "media", "buona", "eccellente" per indicare i livelli di soddisfazione.
Numero di pazienti o utenti che usufruiscono dei servizi di supporto forniti dagli O.V.	Si intende misurare la domanda sui Vari servizi coinvolti nel progetto SCU	Report accessi da piani di attività
Livello di competenze acquisite dagli O.V., valutato tramite autovalutazioni o test.	Si intende valutare l'impatto della formazione obbligatoria e della formazione specifica con particolare attenzione alla relazione, multiculturalità e gestione conflitti	Debriefing strutturati con docenti
Feedback del Dipartimento Servizi Amministrativi Ospedale Territorio, delle Direzioni Ospedaliere (Infermieristica e Medica) sul valore aggiunto del progetto.	Si intende restituire l'appropriatezza e la ricaduta sull'organizzazione dal punto di osservazione del Dipartimento dei Servizi Amministrativi Ospedale Territorio, della DSPO e Direzione Infermieristica	Incontri strutturati mensili e relazione finale

5) Attività con relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse impiegate nel progetto (*)

5.1) Complesso delle attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo (*)

Le attività che l'AUSL TC intende mettere in atto coincidono in tutte le sedi coinvolte nel progetto e prevedono azioni che accompagnano il percorso del paziente e dei familiari/caregiver all'interno del PS, dei servizi ospedalieri e territoriali nelle varie fasi.

Il raggiungimento degli obiettivi richiede di agire su più piani: occorrono interventi continui di sensibilizzazione/formazione rivolti al personale dipendente, occorrono accorgimenti organizzativi

e procedurali, l'efficientamento di servizi /strumenti già presenti e l'introduzione anche di nuovi in un'ottica di development.

Rispetto agli obiettivi di seguito si dettagliano le attività.

Migliorare i servizi di accoglienza degli utenti che accedono ai servizi di prima presa in cura in particolare dell'utenza fragile e dell'utenza straniera

Attività

- Formazione del personale neo assunto
- Workshop di aggiornamento e supervisione al personale in servizio presso i PS e nei servizi di accoglienza ospedalieri e territoriali finalizzati a creare e gestire una buona relazione con i pazienti e familiari nei contesti di emergenza ed urgenza **in particolare in presenza di utenza fragile e straniera.**

Educare i pazienti circa gli accessi al PS e sui percorsi programmati ospedalieri e territoriali

Attività

- Studiare e predisporre una guida facilmente consultabile per utenti e familiari/caregiver con cui fornire informazioni di base:
 - 1- sui percorsi ospedalieri di primo accesso
 - 2- sulle strutture presenti sul territorio a cui rivolgersi per necessità sanitarie non urgenti;
 - 3- sul funzionamento del PS, sul significato del triage, sui codici di priorità, sui tempi di attesa previsti e sulla loro variabilità per il numero di pazienti in carico, le indicazioni su cosa porre attenzione durante l'attesa e nel percorso;
 - 4- sui percorsi di accettazione per prestazioni ambulatoriali (accettazione amministrativa, pagamento ticket, totem di programmazione accessi ecc.)
 - 5- sui percorsi di screening
 - 6- ritiro dei referti
 - 7- sulla conoscenza dei diritti in tema di assistenza sanitaria con particolare attenzione ai percorsi per l'utenza fragile e straniera.

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

Attività

- Rivedere procedure interne nell'ottica di individuare azioni di miglioramento, strategie che ottimizzino gli iter diagnostici rendendo più fluido il collegamento tra le sale di attesa, il personale del Pronto Soccorso, i reparti di degenza ed i servizi specialistici.

Supportare i pazienti e i familiari durante l'attesa nei servizi

Attività

- Potenziare gli strumenti/servizi informativi e di supporto all'attesa quali monitor per informazione e intrattenimento

-Prevedere l'inserimento di nuovi monitor che permettano di rendere visibile lo stato di avanzamento del percorso del paziente (tracciabilità) all'interno del PS e delle sale di attesa dei percorsi ambulatoriali programmati sia in Ospedale che sul Territorio
 -Mettere a disposizione servizi che consentano di utilizzare al meglio il tempo trascorso in attesa come riviste, quotidiani, libri....

Monitorare il livello di esperienza dei cittadini e dei familiari nei percorsi ospedalieri e territoriali:

Attività

-Incrementare il sistema già in uso di mappatura dei bisogni dei pazienti e dei familiari che usufruiscono del PS e dei servizi ospedalieri e territoriali con uno strumento di rilevazione più dettagliato al fine di far emergere le criticità ricorrenti.
 -Analizzare puntualmente i dati riferiti al percorso effettuato, alle motivazioni che inducano all'abbandono e ai bisogni espressi e non accolti.

Per la buona riuscita del progetto saranno inoltre messe in campo **Attività Propedeutiche** all'inserimento degli O.V, fondamentali e comuni a tutte le sedi, che vedranno coinvolte le risorse in esso impiegate:

Programmazione delle attività di Progetto;

Planning Formazione Generale e Formazione Specifica (come prevista da Progetto);

Incontri con il personale delle sedi per la pianificazione e l'inserimento degli O.V.: incontri preliminari con il personale dei servizi coinvolti per condividere la programmazione.

Accoglienza e inserimento degli Operatori Volontari: particolare attenzione nel primo periodo di avvio del progetto da parte dell'Operatore Locale di Progetto.

5.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte alla voce 5.1 (*)

DIAGRAMMA DI GANTT		MESI											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Attività propedeutiche al Progetto e all'inserimento degli O.V.	Ante												
Migliorare i servizi di accoglienza degli utenti che accedono ai servizi di prima presa in cura in particolare dell'utenza fragile e dell'utenza straniera													
Educare i pazienti circa gli accessi al PS e sui percorsi programmati													

ospedalieri e territoriali													
Migliorare l'attesa per l'effettuazione delle visite e/o accertamenti diagnostici													
Supportare i pazienti e i familiari durante l'attesa nei servizi													
Monitorare il livello di esperienza dei cittadini e dei familiari nei percorsi ospedalieri e territoriali													
REPORT VI°													
REPORT XII°													

5.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto (*)

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 confort (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.

5.4) Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività progettuali previste ()*

SEDE	N. risorse umane presenti nella sede
Presidio Ospedaliero OSMA	1 collaboratore coordinatore 1 collaboratore amministrativo 2 coadiutori amm.vi 2 assistenti amm.vi 2 operatori tecnici portineria 1 infermiere 1 medico 1 amministrativo
Presidio Ospedaliero Palagi	1 Collaboratore amm.vo senior (su due sedi-SMN) 2 assistenti amm.vi
Presidio Ospedaliero Nuovo San Giovanni di Dio	1 collaboratore amm.vo 5 collaboratori amm.vi 12 operatori tecnici 7 assistenti amministrativi 8 coadiutori amministrativi

	1 OSS 2 Infermieri 1 medico 1 amministrativo
Presidio Ospedaliero Borgo San Lorenzo	n. 1 Collaboratore Amministrativo n. 1 Coadiutore Amministrativo n.1 Collaboratore Amministrativo n. 2 Assistenti Amministrativi n. 1 Coadiutore Amministrativo n. 2 Housekeepers 1 infermiere 1 medico 1 amministrativo
Presidio Ospedaliero Figline Valdarno	1 collaboratore coordinatore 2 collaboratori amministrativi 6 operatori di portineria 4 assistenti amministrativi 2 coadiutori amm.vi 1 infermiere 1 medico 1 amministrativo
Presidio Ospedaliero Santa Maria Nuova	1 coll.re amm.vo senior 1 assistente amm.vo 1 coadiutore amm.vo senior BS 1 coadiutor amm.vo B 1 infermiere 1 medico 1 amministrativo
Poliambulatorio Morgagni	1 collaboratore amm.vo 3 assistenti amministrativi 2 coadiutori amm.vi 5 coadiutori amm.vi senior 4 addetti alla portineria /prima accoglienza
Poliambulatorio Santarosa	3 assistente amministrativo 1 coadiutori amministrativi 2 coadiutori amm.vi senior 3 addetti alla portineria /prima accoglienza
Distretto Sanitario D'Annunzio	1 collaboratore amm.vo prof.le 2 operatori tecnici 3 operatori tecnici specializzati 3 assistenti amm.vi 1 assistente tecnico 3 coadiutore amm.vo esp 3 addetti alla portineria /prima accoglienza
Poliambulatorio Lastra a Signa	1 incarico di funzione collaboratore amm.tivo prof. 1 assistente amministrativo 2 coadiutori Amministrativi 1 operatore Tecnico specializ. addetto all'accoglienza
Presidio San Francesco Bettini	1 collaboratore amm.vo coordinatore DS 1 collaboratore amm.vo coordinatore 2 Assistente Amministrativo 3 Coadiutore Amministrativo Senior

	1 Operatori Tecnici addetti all'accoglienza
Distretto di San Casciano	2 Assistenti Amministrativi 1 Coadiutore Amministrativo
Centro Polivalente	n. 1 I.F. Collaboratore Amministrativo n. 1 OLP Collaboratore Amministrativo 1 Assistente Amministrativo 1 Coadiutore Amministrativo Senior 3 Operatori Tecnici addetti all'accoglienza
Ospedale San Giuseppe	1 I.F. Collaboratore Amm/vo Senior 6 Assistenti Amm/vi 1 Operatore Tecnico Specializzato Senior addetto all'accoglienza 6 Coadiutori Amm/vi Senior 3 Operatori tecnici specializzati addetti alla portineria 1 Coadiutori Amm/vi 4 Operatori Tecnici addetti all'accoglienza 1 infermiere 1 medico 1 amministrativo
Ospedale S. Verdiana	5 Coadiutori Amm/vi Senior 1 Operatore Tecnico Specializzato
Presidio distrettuale socio-sanitario Empoli	1 Assistente Amm/vo 1 Assistente Tecnico (C del 112) 3 Coadiutori Amm/vi Senior
Ospedale S. Pietro Igneo	1 Assistente Amm/vo 1 Coadiutore Amm/vo 1 Operatore Tecnico Specializzato Senior 1 Operatore Tecnico Specializzato 1 Operatore Tecnico
Presidio Ospedale S.S. Cosma e Damiano	1 collaboratore amministrativo prof.le senior 1 infermiere 1 medico 1 amministrativo
Ospedale San Jacopo di Pistoia	1 collaboratore amministrativo prof.le senior 1 infermiere 1 medico 1 amministrativo
Nuovo Ospedale di Prato S. Stefano	1 collaboratore amministrativo prof.le senior 1 infermiere 1 medico 1 amministrativo
Sede Distrettuale Montemurlo	1 Assistente amministrativo 2 Addetti alla portineria/accoglienza
Sede Distrettuale Prato Nord	1 Assistente amministrativo 2 Addetti alla portineria/accoglienza

5.5) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto (*)

Per le attività del progetto e per quelle che saranno svolte dall'operatore volontario saranno messe a disposizione le seguenti risorse minime:

Divise e DPI necessari ad operare in sicurezza	Guanti, mascherine, camici monouso in funzione del Setting di appartenenza.	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzati a: proteggere e identificare l'operatore, organizzare e gestire l'accoglienza e lo spostamento dell'utenza, realizzare le azioni previste nel progetto, accrescere la cultura sanitaria dell'operatore
Strumenti a disposizione dell'operatore	stampanti multifunzione, tablet, computer, accesso ad internet e alla rete intranet, scrivanie, sedie, aule formazione/riunioni, lavagna a fogli mobili, videoproiettore, posta elettronica personale, telefono, biblioteca, ausili per lo spostamento dell'utenza fragile, portali gestionali degli accessi	
Materiale a disposizione dell'operatore	penne, matite, risme di carta, forbici, quaderni, cartelline, spillatrici, e in generale cancelleria da ufficio depliant illustrativi, pieghevoli, carta dei servizi, manuali, procedure aziendali e libri	

6) Eventuali particolari condizioni ed obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio

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.

7) Eventuali partner a sostegno del progetto

Ente partner Nexi Payments S.p.A. P.I. 04107060966

Al fine di contribuire alla realizzazione del presente progetto si impegna a dare massima disponibilità per agevolare gli operatori volontari di servizio civile nell'utilizzare i sistemi Totem PagoSi adiacenti alle strutture aziendali di accoglienza, predisporre materiale illustrativo in formato elettronico su canali multimediali e da distribuire ai cittadini fruitori dei servizi sanitari, al fine anche di incentivare l'utilizzo della moneta elettronica e scoraggiare l'utilizzo del contante, seguendo le politiche a livello nazionale tese ad incrementare il cashless. Pertanto, realizzerà le specifiche attività con le seguenti modalità operative: predisposizione materiale illustrativo in formato elettronico per la formazione degli operatori volontari addetti alla facilitazione dell'utilizzo delle casse automatiche PagoSi, valutando anche una sessione di formazione mirata da remoto con approccio Train the Trainer.

Ente partner Agenzia delle Entrate C.F. 06363391001

Al fine di contribuire alla realizzazione del presente progetto, Agenzia delle Entrate si impegna a mettere a disposizione il proprio personale al fine di formare gli operatori volontari sui diversi tipi di servizi online fruibili per il cittadino fornire informazioni, nell'ambito degli incontri formativi, illustrando in particolare

- le modalità di accesso al servizio tramite credenziali digitali (SPID, CIE o CNS);
- le funzionalità principali dell'area dedicata con particolare riferimento al modello 730 precompilato;
- le modalità di visualizzazione e modifica dei dati relativi alle spese sanitarie inserite nella dichiarazione precompilata. Tale apporto si rivela di particolare rilevanza nel contesto dell'assistenza sociosanitaria, per consentire agli operatori volontari di dare informazioni di base a cittadini che, usufruendo di prestazioni sanitarie, chiedono chiarimenti sull'utilizzabilità ai fini fiscali della spesa sostenuta.
- fornire agli operatori volontari materiale informativo garantendo un costante aggiornamento circa le procedure attive in modo da dare corrette indicazioni agli utenti rispetto all'accessibilità di servizi telematici.

L'ente partner AGENZIA DELLE ENTRATE realizzerà le specifiche attività con le seguenti modalità operative:

- n. 1 incontro per provincia/ area vasta da calendarizzare al momento dell'avvio del servizio civile della durata di n. 3 ore ciascuno (o n. 2 rispettivamente da 2 e 1 ora), in modo che gli operatori volontari siano messi in grado di acquisire tutte le informazioni necessarie da dare agli utenti per istruirli ed accompagnarli verso un uso autonomo dei servizi;
- all'occorrenza, incontri di aggiornamento della durata di n. 1 ora circa;
- supporto telefonico e/o con canale e-mail, fornito a tutti gli operatori volontari;
- invio periodico di materiale informativo, inclusi link, guide e ulteriore materiale messo a disposizione dei

cittadini dall'Agenzia delle Entrate sulle funzionalità della dichiarazione precompilata a tutti gli operatori volontari impegnati nei diversi progetti per garantire un costante aggiornamento sui servizi offerti dall'Agenzia delle Entrate.

FORMAZIONE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

8) *Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione*

8.a) *Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione generale*

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 giustificate ;

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.

8.b) Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica

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.

9) Moduli della formazione specifica e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo (*)

L'ente eroga n. 79 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 (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](https://www.gazzettaufficiale.it/eli/2020/03/30/416/2020-03-30)

10) Nominativi, dati anagrafici, titoli e/o esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai contenuti dei singoli moduli (*)

Dati anagrafici del formatore specifico	Titoli e/o esperienze specifiche (descritti dettagliatamente)	Modulo formazione
Valter Vittori nato il 05/07/62 a Firenze	Responsabile servizio di Prevenzione e Protezione aziendale	MODULO 1

	AUSL TC Laurea Magistrale in Scienze delle Professioni sanitarie nell'Area Tecnico-Sanitaria	
Marzia Boldrini nata il 15/03/65 a Empoli	Diploma Istituto Professionale "Chino Chini" Coordinatore servizi Help Desk, percorso utenti accettazione specialistica ambulatoriale	MODULO 2
Barbara Poli nata il 16/05/1970 a Prato	Diploma Liceo Classico Laurea triennale in Economia Aziendale – Coordinamento Soc servizi ai cittadini Prato Pistoia	MODULO 3
Annalisa Minuti nata il 21/05/1981 a Firenze	Diploma Liceo Linguistico Corso di Laurea in Scienze Politiche – Corso di Laurea Magistrale in Scienze e Tecniche delle Amministrazioni Pubbliche Assistente Amministrativo Soc servizi ai cittadini Firenze Empoli	MODULO 4
Francesco Branchetti nato il 12/07/64 a Pistoia	Diploma di Infermiere Professionale – Laurea Magistrale in Scienze Infermieristiche e ostetriche Master di secondo livello "Management sanitario e di direzione di strutture complesse Laurea in Psicologia Laurea in Pedagogia Collaboratore Sanitario professionale esperto infermiere	MODULO 5 (3 ore)
Cristina Tacconi nata il 15/04/1963 a Prato	Laurea Magistrale in scienze forestali Diploma di Master in comunicazione Biosanitaria Master I livello Management e funzioni di coordinamento professioni sanitarie Posizione organizzativa per AUSL TC per la Mediazione Linguistico culturale	MODULO 5 (2 ore)
Alessandra Benucci nata il 26/06/1981 a Firenze	Laurea in Scienze Infermieristiche Coordinatore infermieristico c/o DEA- Medicina d'urgenza	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Walter Pacini nato il 04/07/1968 a Pistoia	Diploma di Infermiere Professionale – Collaboratore Profe.le Sanitario esperto - Infermiere in servizio presso	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione

	l'Accettazione Pronto Soccorso e Medicina d'urgenza	
Annamaria Galli nata il 08/04/1960 a Cecina	Diploma Liceo Linguistico Internazionale Incarico di funzione organizzativa servizi al cittadino P.O. SS. Cosma e Damiano territorio Valdinievole	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Marco Preite nato il 15/04/1987 a Viareggio Lucca	Diploma Liceo Scientifico Operatore servizi al cittadino	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Stefano Gori nato il 06/09/1984 a Prato	Laurea Magistrale in Scienze Infermieristiche Master ° livello in infermieristica in emergenza-urgenza sanitaria Infermiere Coordinatore Pronto soccorso DEA- Osservazione breve	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Emanuela Ciruolo nata il 09/09/1970 a Prato	Diploma di Perito Aziendale e corrispondente in lingue estere Coadiutore Amministrativo Senior Operatore servizi al cittadino	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Samuele Santanna nato il 05/05/1975 a Prato	Diploma Linguistico Operatore servizi al cittadino	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Nilde Michela Maraio nata a il 29/09/73 a Peterborough (GB)	Diploma di Infermiere Professionale Master di I livello "Management per le Professioni Sanitarie" Incarico di Coordinamento complesso ACOT-PUA-UVM	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Stefania Bianchi nata il 20/06/1967 a Pistoia	Master in coordinamento infermieristico Coordinatore Infermieristico attività Pronto Soccorso pediatrico degenza pediatrica neonatologia	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Patrizia Curcio nata il 17/03/1964 a Pistoia	Master in coordinamento professioni infermieristiche Coordinatore Infermieristico Day Service	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Enrica Poli nata il 14/11/1968 a Prato	Diploma Infermiere Professionale Coordinatore Infermieristico attività Poliambulatorio	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione

Simone Anderini nato il 16/05/1971 a Firenze	Master in coordinamento Sanitario Coordinatore Infermieristico Day Hospital Oncologico	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Sonia Bindi nata il 22/09/1965 a Figline Valdarno Firenze	Maturità magistrale Operatore servizi al cittadino	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Alessandra Gucci nata il 27/02/1969 a Firenze	Diploma di ragioneria Operatore servizi al cittadino	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Federico Bartolini nato il 21/04/1983 a Firenze	Diploma di Geometra Operatore servizi al cittadino	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Cinzia Bottai nata il 16/01/1960 a Firenze	Maturità Classica Collaboratore Amministrativo Professionale Operatore servizi al cittadino	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Tatiana Conchi nata il 29/04/1965 a Firenze	Diploma Maturità Istituto Alberghiero Saffi Operatore servizi al cittadino	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Angela Burbui nata il 26/08/1982 a Firenze	Diploma Liceo Scientifico Operatore Front/office Cup/anagrafe	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Sara Tozzetti nata il 10/07/1987 a Bagno a Ripoli – Firenze	Laurea Magistrale in scienza della formazione Operatore servizi al cittadino	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Valentina D'Alessandro nata il 05/12/1981 a Fiesole – Firenze	Laurea in sociologia Operatore servizi al cittadino	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Giovanna Massaro nata il 21/01/1972 a Bella (PZ)	Diploma di maturità in Analista contabile ITP “Francesco Datini” Operatore servizi al cittadino	Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Irene Silvana Iudica nata il 19/10/1964 a Niscemi – CL	Laurea in Scienze politiche Operatore servizi al cittadino	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Cristina Sorace nata il 24/11/1973 a Firenze	Diploma ragioniere perito commerciale e programmatore Operatore servizi al cittadino	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Alessandra Benvenuti nata il 10/04/1962 a Pontassieve (FI)	Laurea in Pedagogia Operatore servizi al cittadino	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Luana Bini nata il 01/01/1967 a Firenze	Diploma di maturità tecnico- commerciale Operatore servizi al cittadino	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione

Simona Faldi nata il 05/11/1970 a Firenze	Diploma Infermiere Professionale - Master in Coordinamento Day service	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Catia Fronduti nata il 01/06/1969 a Gubbio	Diploma Infermiere Professionale –Management per le formazioni sanitarie presso Università degli studi di Siena - Coordinatore Infermieristico Pronto Soccorso/HDU/Obi	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Riccardo Lecci nato il 12/06/1967 a Firenze	Diploma Infermiere Professionale Coordinamento Infermieristico Radiologia e Medicina Immunotrasfusionale	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Miranda Ricci nata il 05/06/1962	Master in management delle professioni sanitarie Coordinatore Infermieristico Day Service e Day Hospital Multidisciplinare	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Clara Bianchi nata il 12/11/1970 a Firenze	Master universitario di 1° livello in “Funzioni Specialistiche e Gestione del Coordinamento nelle Professioni Sanitarie” Coordinamento Infermieristico attività ambulatoriali e front/line	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Umbretta Costa nata il 01/09/1969 a Gualdo Cattaneo	Laurea in Scienze Infermieristiche Coordinatore Infermieristico Endoscopia, Poliambulatorio, Radiologia, Ambulatori Cardiologia	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Martina Pallucca nata il 10/01/1970 in Francia	Diploma Infermiere Professionale Coordinatore Infermieristico Cord Oncologico A.I.U.T.O.point	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Silvia Salvini nata il 07/08/1965 a Firenze	Diploma universitario in scienze infermieristiche Esperienza in setting di chirurgia e medicina Formatore di Triage	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Enrico Dolabelli nato il 17/02/1970 a Firenze	Management per le funzioni di coordinamento Master 1° Livello Facoltà di Giurisprudenza Operatore servizi al cittadino	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Martina Tinacci nata il 01/11/1978	Diploma tecnico gestione aziendale	MODULO 6 Per gli operatori volontari della

	Operatore servizi al cittadino	sede/Zona di attuazione
Joel Francisco Sanchez nato il 18/04/1989	Diploma di perito elettrotecnico ed automazioni Operatore servizi al cittadino	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Carmelina Gorga nata il 23/10/1962 in Svizzera	Ragioniera Istituto Tecnico Enrico Fermi Operatore servizi al cittadino	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Romina Rossi nata il 26/08/1972 a Vinci – Firenze	Diploma di Infermiere Professionale Master in coordinamento infermieristico Coordinamento Infermieristico in Pronto Soccorso	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Chiara Gini nata il 06/04/1975 a Empoli-FI	Diploma universitario in scienze infermieristiche Coordinatore Infermieristico Poliambulatori - Sapo, Day Service, Dama/Pas	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Laura Marini nata il 23/05/1967 a Castelfiorentino - Firenze	Master Coordinamento Infermieristico Funzione di Coordinamento Infermieristico nel percorso di accettazione e accoglienza del paziente oncologico	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Enrico Arzilli nato il 24/04/1972 a Castelfiorentino – FI	Diploma ragioniere programmatore Operatore servizi al cittadino	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Alberto Bellucci nato il 10/02/1989 a Empoli-FI	Diploma Liceo Classico Operatore servizi al cittadino	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Walter Pacini nato il 04/07/1968 a Pistoia	Diploma di Infermiere Professionale – Collaboratore profe.le sa. Esperto infermiere in servizio presso l’Accettazione Pronto Soccorso e Medicina d’urgenza	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Stefano Gori nato il 06/09/1984 a Prato	Laurea Magistrale in Scienze Infermieristiche Master ° livello in infermieristica in emergenza-urgenza sanitaria Infermiere Coordinatore Pronto soccorso DEA- Osservazione breve	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Marco Cresci nato il 06/04/1965 a Pisa	Diploma di infermiere Laurea specialistica in Scienze	MODULO 6 Per gli operatori volontari della

	dell'Educazione Infermiere presso Dipartimento di Emergenza Urgenza	sede/Zona di attuazione
Vanessa Scuderi nata il 18/09/1972 a Firenze	Master di 1° livello in “Management per le funzioni di coordinamento nell'area delle professioni sanitarie” Infermiere Coordinatore Pronto Soccorso, HDU, OBI, AMA	MODULO 6 Per gli operatori volontari della sede/Zona di attuazione
Nelli Massimo, nato il 09/07/1964 a Montecatini Terme	Esperienza pluriennale nel settore assistenza, formatore regionale ANPAS Toscana per corsi di livello base e livello avanzato ai soccorritori volontari formatore BLSD-L, Istruttore Sismax	MODULO 7