

ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda USL Toscana Centro

CODICE REGIONALE: RT1C00623

1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	Accogliere per curare: il Servizio Civile nella rete oncologica della AUSL Toscana Centro
1.2 Settore:	tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale.
1.3 Coordinatore:	-----
1.4 Num. Volontari:	10
1.5 Ore Settimanali:	25
1.6 Giorni servizio sett.:	5
1.7 Formazione generale Obbligatoria ore:	45
1.7.1 Formazione generale Facoltativa ore:	5
1.8 Formazione specifica Obbligatoria ore:	42
1.8.1 Formazione specifica Facoltativa ore:	20
1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva regionale:	SI
1.10 Impegno a far partecipare i giovani a due manifestazioni:	SI

2. Caratteristiche Progetto

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

La patologia oncologica è complessa, ad alto impatto emotivo, e richiede risposte tempestive, integrate e omogenee, entro percorsi che, riducendo la frammentarietà, garantiscano presa in carico globale e continuità di cura. Nella AUSL Toscana Centro il Dipartimento Oncologico è il riferimento per il governo clinico unitario: promuove percorsi condivisi e uniformi sul territorio e assicura l'accesso alle innovazioni diagnostiche e terapeutiche, anche tramite collegamenti extra-aziendali. Le Unità Operative operano con approccio multidisciplinare nei Gruppi Oncologici Multidisciplinari (GOM) e favoriscono la continuità ospedale-territorio, nel solco di equità, valorizzazione delle competenze e attenzione alla relazione con utenti, volontariato e comunità. I Centri Oncologici di Riferimento Dipartimentale (CORD) offrono accoglienza, orientamento, indirizzo terapeutico e follow-up, in stretta integrazione con gli A.I.U.T.O. Point (Assistenza, Informazione, Urgenze nel Trattamento Oncologico), punto unico per informazioni, supporto amministrativo e gestione delle urgenze per cittadini con diagnosi o sospetto di tumore. Il progetto mira a potenziare accoglienza, informazione e organizzazione dei CORD, facilitando l'accesso ai servizi e promuovendo una relazione di cura partecipata e umanizzata. Negli A.I.U.T.O. Point operano team multiprofessionali (medici, infermieri, operatori socio-sanitari e amministrativi) che lavorano in modo integrato per rispondere con tempestività ai bisogni dei pazienti. L'aumento delle richieste e la crescente complessità rendono necessario rafforzare queste attività, affinché ogni cittadino oncologico si senta realmente accompagnato. Accanto agli aspetti clinici emergono bisogni sociali, lavorativi, di tutela dei diritti, che richiedono ascolto, orientamento e supporto dedicato. In questo contesto, il progetto offre un concreto valore aggiunto, migliorando la qualità dell'accoglienza e il sostegno a pazienti e famiglie lungo tutto il percorso.

2.2 Obiettivi del progetto:

Il Dipartimento Oncologico, attraverso questo progetto, intende potenziare la qualità dell'accoglienza e dell'informazione al paziente oncologico, rafforzando l'integrazione tra le diverse strutture assistenziali e migliorando la continuità dei percorsi di cura.

Gli obiettivi principali sono:

- Semplificare l'accesso del paziente oncologico alle prestazioni, organizzando il percorso all'interno dei C.O.R.D. dal punto di vista dell'utente-paziente, per una rete assistenziale più integrata e funzionale;
- Migliorare la relazione e la comunicazione tra paziente, familiari ed équipe multidisciplinare;
- Favorire la collaborazione tra i servizi per assicurare continuità assistenziale e comunicativa tra ospedale e territorio;
- Rispondere ai bisogni emergenti di natura sociale, lavorativa e legati alla tutela dei diritti del paziente oncologico;
- Aumentare la qualità percepita del servizio, favorendo fiducia e partecipazione attiva del cittadino alla propria cura.

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

40

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell'ente:

Oncologi, Psiconcologi, Infermieri, Operatori Socio Sanitari, Assistenti Amministrativi, endocrinologi, palliativisti, dietisti, tecnici di laboratorio, nutrizionisti

Il personale sanitario e amministrativo all'interno del C.O.R.D. accoglie il paziente, raccoglie la documentazione clinica, coordina gli esami diagnostici, prenota le prestazioni, segue il follow-up e assicura la continuità assistenziale con il territorio, operando in stretta connessione con i G.O.M.

Il personale sanitario e amministrativo all'interno degli A.I.U.T.O. Point svolge funzioni di accoglienza, informazione e supporto amministrativo. Orienta i cittadini con diagnosi o sospetto di tumore, gestisce prenotazioni e urgenze, offre informazioni sui percorsi di cura e raccorda i pazienti con i servizi sanitari e sociali.

I professionisti si impegnano a migliorare la capacità di accoglienza e di risposta ai bisogni dei cittadini.

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

In un contesto complesso e in continua trasformazione, che richiede l'evoluzione dei modelli organizzativi e una costante attenzione ai bisogni emergenti dei cittadini, il Dipartimento Oncologico della AUSL Toscana Centro riconosce nel Servizio Civile un'opportunità preziosa per rafforzare i valori di solidarietà, partecipazione e cittadinanza attiva. L'obiettivo è far sì che l'esperienza di Servizio Civile rappresenti per ogni giovane una "palestra di cittadinanza attiva", nella quale maturare senso di responsabilità, appartenenza e consapevolezza del valore del proprio contributo al bene comune.

I volontari, affiancando il personale dei C.O.R.D., degli A.I.U.T.O. Point e dei G.O.M., contribuiranno alle seguenti attività:

- Accogliere gli utenti (pazienti oncologici e familiari), rilevando i loro bisogni informativi e fornendo materiale di presentazione della Struttura (Carta dei Servizi o altri opuscoli divulgativi);
- Fornire risposte telefoniche agli utenti sulle modalità di fruizione dei servizi e contribuire all'ampliamento della fascia oraria di contatto;
- Utilizzare nuove tecnologie e strumenti digitali (internet, social network, piattaforme aziendali) per migliorare la comunicazione e diffondere informazioni utili sui percorsi oncologici;
- Supportare i pazienti e i loro familiari nella gestione di problematiche, anche di natura sociale, orientandoli verso i servizi competenti;
- Facilitare la collaborazione e il collegamento tra i diversi servizi ospedalieri e territoriali;
- Coadiuvare lo staff dipartimentale nel monitoraggio dei percorsi multidisciplinari e nel processo di omogeneizzazione dei PDTA (Percorsi Diagnostico Terapeutici Assistenziali) oncologici nei vari ambiti territoriali della AUSL Toscana Centro.

Il Servizio Civile, in sinergia con il lavoro svolto dai professionisti, rappresenterà per i giovani volontari uno strumento di crescita personale e professionale.

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

Flessibilità: a svolgere un orario distribuito su turni (mattina o pomeriggio); agli spostamenti sul territorio per le attività previste dal progetto.

Corretta tenuta della documentazione attestante la presenza in servizio e la formazione svolta. Utilizzo gilet e cartellino di riconoscimento

Rispetto: Legge della privacy sul trattamento di dati sensibili; dell'orario di servizio assegnato e delle indicazioni operative; disposizioni e regolamenti dell'AUSLTC; D.Lgs.n.81/08.

Partecipazione ad almeno due manifestazioni, eventi o attività di carattere regionale inserite nel sistema delle Politiche giovanili della Regione Toscana "GIOVANI SI" secondo l'impegno assunto dall'AUSL TC in modo unilaterale e partecipazione/Frequenza corsi/seminari organizzati e ogni altro momento utile ai fini del progetto e della valorizzazione dell'esperienza di Servizio Civile; attività di sensibilizzazione sul Servizio Civile nelle scuole.

3. Caratteristiche Organizzative			
3.1 Sedi			
DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
Nuovo Ospedale S. Stefano di Prato	Prato	Via Suor Niccolina Infermiera, 20	2
Ospedale S. Giuseppe	Empoli	V.le BOCCACCIO 20	2
Presidio Ospedaliero OSMA	Bagno A Ripoli	VIA DELL'ANTELLA 58	2
Presidio Ospedaliero S. Giovanni di Dio	Firenze	VIA DI TORREGALLI 3	1
Ospedale San Jacopo di Pistoia	Pistoia	VIA CILIEGIOLE	2

Presidio Ospedaliero Santa Maria Nuova	Firenze	PIAZZA DI SANTA MARIA NUOVA 1	1

3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

Diffusione di informazioni e aggiornamenti sul Servizio Civile attraverso una mailing list, che l'ufficio del Servizio Civile dell'Ente ha creato, contenente i nominativi di giovani che hanno contattato l'ufficio e/o hanno partecipato ad incontri di sensibilizzazioni organizzati nel territorio di riferimento ed hanno manifestato interesse a svolgere l'attività di Servizio Civile .

La diffusione al bando e ai progetti sarà garantita:

- tramite comunicati stampa sui quotidiani locali e freepass;

- sul sito aziendale, nell'apposita Sezione "Servizio Civile" dove sarà possibile reperire il bando, i progetti e le istruzioni per la compilazione della domanda oltre a tutti i contatti necessari;

Attività cartacea:

- sui canali social e sul canale youtube dell'Ente

Sul sito web saranno inoltre pubblicate tutte le informazioni che interessano i giovani circa i colloqui, con giorno e orario, gli esiti dei colloqui e le relative graduatorie.

SI

La disseminazione del bando avverrà anche attraverso brochure presso tutti i presidi sanitari dell'Azienda, le Università, le Biblioteche, presso l'Informa Giovani, l'Ufficio Scolastico Regionale e provinciale, presso i Centri per l'impiego e con altri soggetti portatori di interesse, i Centri giovani, Associazioni giovanili e Studi associati dei medici.

Totale ore dedicate prima dell'avvio del progetto 50

Spot radiotelevisivi: NO

Incontri sul territorio: SI

Nell'ambito delle attività proposte dalle strutture di Promozione alla salute il Servizio Civile si inserisce tra i progetti "risorsa". Il progetto "Servizio civile: un'opportunità per i giovani di imparare facendo" è rivolto a studenti delle classi quinte delle Scuole Secondarie di II grado di tutto il territorio di competenza dell'AUSL Tosca centro.

Ha come obiettivo quello di :

- Informare sull'opportunità di svolgere il Servizio Civile come volontario nei progetti di Servizio Civile;
- Promuovere la cittadinanza attiva, mediante servizi rivolti alla comunità.

Link:

<https://www.uslcentro.toscana.it/index.php/offerta-educativa-2025-26/cultura-della-donazione-e-cittadinanza-consapevole-2>

Altra attività:

Le scuole interessate al progetto, inviano alla UFC Promozione della Salute una scheda di adesione indicando le classi per le quali chiedono di attivare il progetto di sensibilizzazione. L'ufficio del Servizio civile aziendale organizza gli incontri coordinandosi con il Docente Referente dell'istituto. Gli incontri prevedono :

- la condivisione di materiale informativo, infografiche predisposto dall'Ufficio suddetto in collaborazione con la SOC Comunicazione;
- la partecipazione di volontari di servizio civile attivi e/o che hanno svolto l'esperienza di servizio civile al fine di raccontare la loro esperienza;
- Focus group e Attività laboratoriali che possano favorire la riflessione su temi di cittadinanza attiva.

Anno scolastico 2024-2025: sono stati svolti 31 incontri in classe, per un tot di 64 classi e un tot. di 1115 studenti incontrati.

SI

Servizio di front office e uno sportello informativo telefonico, gestito dall'Ufficio del servizio civile, che per il periodo di durata del bando di selezione, svolge attività di supporto ai giovani che necessitano di essere orientati nella scelta di progetti e nella compilazione della domanda. L'utilizzo dei social network è ormai un elemento strategico di comunicazione, l'Azienda USL TC, attraverso i propri canali Facebook, Instagram, Youtube pubblicizza non solo i bandi di servizio civile ma anche tutte le attività rilevanti svolte dai volontari, in sicurezza e tutela della privacy. Di norma, nel mese di aprile si svolge la FESTA DEGLI STILI DI VITA e anche in questa occasione i volontari e gli operatori dell'Azienda promuovono campagne di pubblicizzazione del Servizio civile. I volontari inoltre partecipano al Tavolo: "Cittadinanza attiva e volontariato"

Totale complessivo ore di promozione e sensibilizzazione 100

3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

Descrizione Piano:

L'obiettivo del piano è procedere ad una valutazione che si concentri su due aspetti: grado di soddisfazione dei volontari ed il raggiungimento degli obiettivi dichiarati al fine di adottare interventi correttivi volti in primo luogo al buon funzionamento del sistema di Servizio Civile ed al contenimento sia di conflitti che di fenomeni quale l'abbandono del progetto di servizio da parte degli operatori volontari. Per tale attività, l'Azienda USL Toscana centro si avvale di un di lavoro composto dal Responsabile del Servizio Civile e da altri professionisti esperti in sistema di monitoraggio del servizio civile-

Metodologia e strumenti utilizzati per la raccolta delle informazioni e dei dati:

- Report attività di progetto
- Apprendimento cooperativo; partecipazione attiva
- Indagine gradimento volontario; focus group volontari; autovalutazione del volontario

Tempistica e numero delle rilevazioni

Report a:

- inizio progetto
- intermedia
- fine progetto

Incontri, di processo e di risultato, strutturati come una giornata di confronto e autoformazione allo scopo di raccogliere le eventuali criticità e adottare opportuni accorgimenti organizzativi ed una soluzione fattiva; motivare i volontari aspettative e richieste, favorire momenti di autovalutazione che facciano riflettere i volontari in modo attivo, consapevole e propositivo, sull'esperienza in corso attraverso il confronto con altre esperienze di servizio.

Monitoraggio obiettivi di progetto e valutazione finale

A sei mesi dall'avvio ed al termine del servizio viene verificato il raggiungimento degli obiettivi del progetto che problemi organizzativi, eventuali difformità tra risultati attesi e quelli ottenuti, le eventuali aree di miglioramento. La valutazione finale consentirà, partendo dalla preziosa esperienza maturata, ad orientare la progettualità futura nel settore di attuazione del progetto stesso.

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

Costituirà titolo preferenziale il possesso di diploma di scuola secondaria, la conoscenza della lingua italiana parlata e scritta, delle lingue straniere e di tecniche informatiche di base, la predisposizione all'ascolto, l'attitudine al lavoro di gruppo.

Nell'ottica di ampliare le conoscenze acquisibili da parte del volontario si richiede disponibilità agli spostamenti di sede.

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

Tipologie PRESENTI

Descrizione Risorse tecniche e strumentali Per la formazione l'Azienda mette a disposizione: aule formative, PC, proiettori, lucidi e strumenti di presentazione, video, materiale informatizzato e/o cartaceo come depliant, dispense, files. Sono inoltre disponibili sale per videoconferenze che eventualmente fossero necessarie

per consentire ai volontari di seguire incontri aziendali, regionali, nazionali di coordinamento/rappresentanza dei volontari di servizio civile o di moduli di formazione a distanza che il Servizio Civile Regionale dovesse organizzare.

L'Ente è in possesso di tutte le risorse necessarie, mette a disposizione i propri locali, nell'ambito delle sedi di assegnazione dei volontari.

In esse sono presenti postazioni PC, stampanti, telefoni, collegamento internet e posta elettronica, fax e fotocopiatrici multifunzioni di cui l'operatore volontario potrà avvalersi per l'espletamento delle sue attività, non necessariamente in modo esclusivo.

Ai volontari, su richiesta avanzata dall'OP, saranno attribuite credenziali personali per accedere ai software aziendali funzionali al progetto.

Sarà assegnato ai volontari un indirizzo di posta elettronica aziendale per la durata del progetto.

Aule didattiche per la formazione ed incontri periodici di monitoraggio.

Materiale di cancelleria

Videoproiettore, lavagne a fogli mobili.

Per gli spostamenti nell'ambito del progetto sarà possibile usufruire, secondo le disponibilità e con le modalità di accesso valide per i dipendenti, dei mezzi di servizio dell'Azienda USL Toscana Centro.

E' inoltre prevista, nel caso di impossibilità all'utilizzo del mezzo aziendale o indisposizione da parte dell'operatore di progetto, la possibilità di usufruire dei mezzi pubblici e di aver rimborsato per intero i costi sostenuti grazie ad un budget assegnato a favore dei volontari all'Ufficio Servizio Civile Aziendale.

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

Importo: 6550

3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

Corso Sicurezza sui luoghi di lavoro € 550 per ogni edizione

Formazione Generale e Specifica compresa l'attività di monitoraggio nel corso del progetto a carico dell'Azienda USL Toscana centro con docenti interni € 3.000

Rimborso trasporti per spostamenti sul territorio € 3.000, previa presentazione dei documenti di spesa, per quei volontari cui venga chiesto di spostarsi per le attività formative dalla propria Area territoriale ad altra Area o gli venga chiesto per motivi afferenti al progetto.

4. Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

4.1 Competenze Attestate dall'Ente: SI

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

Descrizione competenza:

L'Azienda USL Toscana Centro ha seguito il percorso di accreditamento dei provider ECM e ne ha conseguito la piena titolarità divenendo Provider Accreditato del Sistema Sanitario Regionale Toscano. L'accREDITamento dei provider è il riconoscimento pubblico di un soggetto attivo nel campo della formazione continua in sanità che, sulla base di un sistema di requisiti minimi che riguardano anche il piano formativo proposto e di procedure concordate a livello nazionale, lo a realizzare attività didattiche per l'ECM (e ad assegnare direttamente i crediti ai partecipanti validi su tutto il territorio nazionale.

L'intero percorso formativo ha il fine di far acquisire ai partecipanti una capacità relazionale adeguata e positiva rispetto al tipo di utenza coinvolta dal servizio, oltre a concrete capacità di agire ed a conoscenze psico-sociali ed educativo-relazionali nell'ambito socio-sanitario e di contatto con l'utenza fruitrice dei servizi.

L'Azienda UsI Toscana Centro rilascia - su richiesta dell'interessato e per gli usi consentiti dalla legge - ulteriore attestazione valida ai fini del curriculum con il riconoscimento del percorso di formazione svolta e attestazione degli eventuali crediti ECM maturati.

L'Azienda solitamente svolge in regime di accreditamento ECM, corsi in aula o formazione a distanza (FAD).

La formazione a distanza FAD è, in parte, assegnata a FORMAS, Provider Formativo di Regione Toscana.

A titolo puramente esemplificativo alcuni dei corsi ECM attualmente frequentabili dai volontari del servizio civile sono:

Corso di Formazione sulla riservatezza e trattamento dati – FAD (4 ECM)

La protezione dei dati personali in sanità – FAD (7 ECM)

Attrezzature munite di Videoterminali "Formazione ai sensi dell'Art. 177 del Dlg. 81/2008 s.m.i. – FAD (4 ECM)

Corso primo soccorso nei luoghi di lavoro – FAD (8 ECM)

Formazione generale per lavoratori in attuazione del Dlg. 81/2008 e accordo Stato-Regioni del 21.12.2011 – FAD (4

Sistema di prevenzione e di repressione della corruzione FAD (5 ECM)

Potenziamento della consapevolezza in ambito cybersicurezza per il personale SSR (5 ECM)

Al termine del servizio civile i volontari avranno acquisito la capacità di relazionarsi in ambiente multi professionale, acquisendo una maggior sicurezza rispetto al contributo originale che ciascuno può apportare nel lavoro di gruppo.

In particolare il volontario avrà avuto modo di prendere pratica con tecniche di animazione e formazione dei ragazzi adolescenti, utilizzando il metodo delle life skills.

I Volontari hanno, inoltre, l'opportunità di partecipare a corsi e congressi che prevedano il rilascio di attestazione, organizzati dall'Azienda UsI Toscana Centro per gli argomenti di interesse.

Il percorso che i volontari affronteranno nell'espletamento del servizio civile si caratterizza per un mix tra "lavoro guidato" "formazione" sulle aree tematiche del progetto.

Le competenze che i volontari andranno ad acquisire e sviluppare sono:

Competenze di base

Insieme di conoscenze e abilità consensualmente riconosciute come essenziali per l'accesso al mondo del lavoro, all'occupabilità e allo sviluppo professionale quali:

Conoscenza e l'utilizzo degli strumenti informatici di base (relativi sistemi operativi, word, power point, internet e posta elettronica);

Conoscenza della struttura organizzativa ove si svolge il servizio (organigramma, ruoli professionali, flussi comunicativi, ecc...);

Gestione della propria emotività rispetto alle varie situazioni che si presentano

Competenze trasversali

Insieme di conoscenze e abilità non legate all'esercizio di un lavoro ma strategiche per rispondere alle richieste dell'ambiente e produrre comportamenti professionali efficaci:

Comunicazione efficace ed empatia con pazienti e familiari.

Ascolto attivo e capacità di rilevare bisogni informativi e psico-sociali.

Gestione dello stress e maturazione di sensibilità verso la fragilità.

Team working in contesti multidisciplinari.

Organizzazione e problem solving, nella gestione di richieste e flussi di informazioni.

Cittadinanza attiva, senso di responsabilità e orientamento al servizio pubblico.

Acquisizione di conoscenze di base sull'accoglienza, informazione, comunicazione;

Competenze tecnico – professionali

Insieme di conoscenze e abilità strettamente connesse all'esercizio di una determinata mansione lavorativa e/o di un professionale quali:

Front-office sanitario: accoglienza, orientamento, informazioni ai pazienti e supporto telefonico.

Competenze digitali: uso di piattaforme aziendali, strumenti web e social per la comunicazione e la diffusione delle informazioni.

Conoscenza dei percorsi oncologici e del funzionamento dei servizi (CORD, AIUTO Point, GOM).

Orientamento socio-sanitario: supporto agli utenti nella gestione di problematiche organizzative e sociali.

Competenze di rete: facilitazione del collegamento tra servizi ospedalieri e territoriali.

Supporto ai processi organizzativi: monitoraggio dei percorsi multidisciplinari e contributo all'omogeneizzazione dei PDTA oncologici.

Conoscenze di carattere normativo, relative al campo dei servizi sanitari e dei servizi sociali;

Capacità di adeguarsi al contesto utilizzando linguaggio e atteggiamenti adeguati;

Rispetto delle regole e degli orari;

Capacità di gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità.

I Volontari del Servizio Civile saranno indirizzati, inoltre, alla partecipazione a corsi di aggiornamento organizzati dalla Regione Toscana e da ogni altro Ente Provider Accreditato in grado di rilasciare crediti formativi.

L'Azienda USL ha rapporti di collaborazione con vari Atenei, Scuole ed Istituti reperibili sul sito della USL Toscana Centro (www.uscentro.toscana.it).

Su richiesta dell'interessato, l'Ufficio Servizio Civile rilascia al volontario una attestazione di dichiarazione di svolgimento del servizio civile, comprensivo di tutta la formazione effettuata e delle competenze acquisite, che il giovane potrà utilizzare ai fini del riconoscimento del servizio svolto.

I Volontari di Servizio Civile riceveranno una certificazione relativa alla 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 .

4.3 Competenze ADA

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

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

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP

5. Formazione Generale Obbligatoria dei Giovani

5.1 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

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": 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".

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 formazione "a distanza", in termini di monte ore formativo, non può superare il 20% del totale delle ore complessive formative obbligatorie dichiarate dall'Ente per il 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, elaborati e rendicontati nella 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 una formazione specifica per lavoratori ai sensi dell'art. 37 D-Lgs. 81/08 e per i settori di classe di Rischio Alto di 16 ore effettuata dal provider Regione Toscana FORMAS di cui 1 modulo FAD e 3 moduli frontali.

5.2 Contenuti della formazione:

MODULO 1 :IL SERVIZIO CIVILE IERI E OGGI

MODULO 1 A: 6 ore

- Il concetto di difesa secondo i principi costituzionali
- Il servizio civile come "difesa civile" della Patria
- La storia e l'evoluzione del servizio civile : dall'obiezione di coscienza ad oggi
- L'identità del gruppo in formazione e patto formativo : impegni ed aspettative

MODULO 1 B: 6 ore

- Disciplina dei rapporti tra Enti e volontari del Servizio Civile Universale/Regionale (diritti e doveri)
- L'organizzazione del servizio civile e le sue figure
- La carta di impegno etico
- La rappresentanza dei volontari nel Servizio Civile

- Protezione Civile e N.U.E. 112

MODULO 2 : PRINCIPI DI FORMAZIONE CIVICA

MODULO 2 A : 3 ore

- I principi costituzionali e la Costituzione in generale
- Le forme di cittadinanza attiva: civica, digitale
- Agenda 2030 e gli obiettivi di sviluppo sostenibile
- PNRR

MODULO 2 B. 3 ore

- Codice di comportamento e cenni sulla prevenzione della corruzione e sulla trasparenza nelle pubbliche amministrazioni

MODULO 3: IL VOLONTARIO E IL SUO RUOLO ALL'INTERNO DI AUSL TC

MODULO 3 A: 3 ore

- L'organizzazione del Servizio sanitario Nazionale e Regionale : le aziende sanitarie
- L'evoluzione organizzativa dell'Azienda Unità Sanitaria locale Toscana Centro
- Organizzazione interna di AUSL T.C.
- Comunicazione nei rapporti fra Istituzione e cittadino

MODULO 3 B. 3 ore

- Corso Privacy: il trattamento dei dati in Sanità

MODULO 4: IL LAVORO IN TEAM E LA COMUNICAZIONE

MODULO 4 A: 3 ore

- Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti
- Il lavoro per progetti, il Team
- Il Volontario: ruolo e competenze
- L'integrazione nel Team work

MODULO 4 B. 2 ore + 1 (facoltativa)

- La Mediazione culturale: come facilitare la comunicazione in una società multietnica

Al termine dei moduli sarà somministrato ai volontari un questionario di apprendimento ed uno di gradimento dei docenti.

MODULO 5: LA SICUREZZA SU I LUOGHI DI LAVORO- 16 ORE

In analogia a quanto fatto per i neo-assunti, i Volontari di Servizio Civile riceveranno 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 (1 modulo FAD e 3 moduli con lezioni frontali).

La formazione in materia di SS.LL. 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.

Nel percorso formativo saranno somministrati ai volontari test di apprendimento e questionari di gradimento dei docenti.

5a. Formazione Generale Facoltativa dei Giovani

MODULO 4 B 1 ora di 3

La Mediazione culturale: attività laboratoriale

FORMAZIONE BLS-D Primo Soccorso 4 ore

Corso per esecutore BLS-D per personale laico secondo linee guida DGR Toscana 416 del 30/03/2020

Formazione in presenza

La Formazione Generale Facoltativa è parte integrante del servizio e le ore effettuate sono conteggiate a tutti gli effetti ai fini del monte ore formativo e complessivo.

Per i corsi attinenti al piano formativo aziendale 2026/2027 si prevede l'inserimento dei volontari in tutti quei corsi in cui sarà possibile e di cui si riconoscerà l'utilità ai fini del Progetto.

6. Formazione Specifica Obbligatoria dei Giovani

6.1 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La formazione specifica dei giovani volontari rappresenta un elemento centrale del progetto, in quanto consente di fornire ai partecipanti le conoscenze, le competenze e gli strumenti necessari per operare efficacemente all'interno delle Strutture dell'AUSL Toscana Centro, in un contesto caratterizzato da elevata complessità organizzativa, clinica e relazionale.

L'obiettivo principale è garantire un percorso formativo che permetta ai volontari di acquisire consapevolezza del proprio ruolo, sviluppare competenze comunicative e relazionali, comprendere il funzionamento dei servizi sanitari e partecipare attivamente alle attività di accoglienza, orientamento e supporto al paziente oncologico e ai suoi familiari.

Struttura del percorso formativo

La formazione si articolerà in moduli teorico-pratici, con metodologie attive e partecipative che favoriscano l'apprendimento esperienziale e il confronto diretto con i professionisti del settore.

Il percorso sarà organizzato in due fasi principali:

1. Formazione iniziale teorica (in aula) dedicata all'acquisizione di conoscenze di base sulla rete oncologica, sulle procedure organizzative, sulla sicurezza e sulla comunicazione con il paziente;
2. Formazione sul campo mirata al consolidamento delle competenze attraverso esperienze dirette sul campo, sotto la guida degli Operatori di Progetto (OP) e del personale sanitario.

Per garantire un apprendimento efficace e duraturo, saranno utilizzate metodologie diversificate che combinano teoria, pratica ed esperienza diretta:

- Lezioni frontali e seminari interattivi con professionisti sanitari (oncologi, infermieri, psicologi, amministrativi) per fornire le basi teoriche;
- Lavori di gruppo e role playing per sviluppare competenze comunicative, empatia e capacità di gestione delle relazioni con i pazienti;
- Simulazioni e casi clinici per esercitarsi nella gestione di situazioni tipiche dell'accoglienza e dell'interazione con utenti e familiari;
- Affiancamento operativo con il personale dei C.O.R.D., A.I.U.T.O. Point e G.O.M., sotto la supervisione degli OP, per acquisire competenze pratiche e osservare i processi in tempo reale;
- Incontri di verifica e riflessione periodici, in piccoli gruppi, finalizzati alla valutazione dell'esperienza,

al confronto con i tutor e alla condivisione di buone pratiche.

Ogni volontario sarà seguito da un Operatore di Progetto (OP) che ne monitorerà il percorso formativo e il grado di integrazione nel team di lavoro. Verranno effettuate valutazioni intermedie e finali delle competenze acquisite, sia attraverso osservazioni dirette, sia tramite questionari di autovalutazione e colloqui individuali.

6.2 Contenuti della formazione:

La formazione specifica dei giovani volontari avrà una durata complessiva di 42 ore, suddivise in moduli teorico-pratici e momenti di affiancamento operativo. Il percorso sarà programmato in modo da garantire un apprendimento progressivo, coerente con le competenze richieste per l'attività all'interno delle strutture oncologiche aziendali (C.O.R.D., A.I.U.T.O. Point e G.O.M.).

La Formazione prevede moduli propedeutici a fornire ai volontari conoscenze teoriche e strumenti di base per comprendere il contesto organizzativo e relazionale nel quale saranno inseriti (Modulo 1 e Modulo 2 per un totale di 20 ore) e successivamente, entro due mesi dall'avvio del Servizio Civile, prevede moduli formativi che vadano a consolidare le competenze apprese e ad approfondire aspetti pratici e organizzativi legati alle attività quotidiane (Modulo 3 e Modulo 4 per un totale di 22 ore).

La formazione sarà condotta in piccoli gruppi, con momenti di confronto e revisione delle esperienze maturate.

Fase 1 – Formazione Iniziale (20 ore)

Le lezioni si terranno prevalentemente in presenza, presso il presidio Santa Maria Annunziata, sede centrale del Dipartimento Oncologico, con l'ausilio di supporti multimediali, materiali didattici aziendali e simulazioni pratiche.

Modulo 1 – Aspetti Relazionali (10 ore)

- Presentazione del progetto, del ruolo del volontario e del contesto operativo;
- Presentazione del Dipartimento Oncologico;
- Principi di accoglienza e orientamento dell'utente in ambito oncologico;
- Comunicazione efficace e gestione delle relazioni con utenti e familiari;
- Elementi di etica, deontologia e umanizzazione delle cure;
- Gestione delle emozioni e prevenzione dello stress relazionale.

Modulo 2 – Aspetti Professionali (10 ore)

- Approfondimenti sui percorsi diagnostico-terapeutici (P.D.T.A.);
- Organizzazione dei Gruppi Oncologici Multidisciplinari (G.O.M.);
- Ruolo dei C.O.R.D. e degli A.I.U.T.O. Point nella presa in carico del paziente;
- Procedure operative e utilizzo delle piattaforme aziendali per la gestione delle informazioni;

Metodologia didattica:

Lezioni frontali, discussione di casi, esercitazioni, lavori di gruppo e momenti di riflessione guidata.

Fase 2 – Formazione sul campo

Modulo 3 – Aspetti Tecnici (10 ore)

- Formazione all'uso dei programmi in dotazione presso i C.O.R.D. ed A.I.U.T.O. Point Aziendali

Modulo 4 – Aspetti Tecnici Specifici (12 ore)

- Formazione circa le attività specifiche svolte nelle diverse sedi di assegnazione.

Metodologia didattica:

Affiancamento operativo, tutoring, incontri di follow-up con gli Operatori di Progetto (OP), esercitazioni pratiche e simulazioni.

Al termine del percorso, i volontari avranno acquisito:

- Conoscenza dell'organizzazione sanitaria oncologica e dei principali processi assistenziali;
- Competenze comunicative e relazionali per gestire con empatia il contatto con pazienti e familiari;
- Capacità di operare all'interno di team multiprofessionali in contesti complessi;
- Consapevolezza del ruolo civico e sociale del proprio servizio;
- Strumenti pratici per contribuire all'efficienza e alla qualità dei servizi offerti alla cittadinanza.

6a. Formazione Specifica Facoltativa dei Giovani:

Formazione sui sistemi di riscossione digitale 3 ore

Al fine di contribuire alla realizzazione del presente progetto la ditta Nexi Payments S.p.A. P.I. 04107060966 si impegna a dare massima disponibilità, attraverso la formazione, per agevolare gli operatori volontari di servizio civile nell'utilizzare i sistemi Totem PagoSi adiacenti alle strutture di accoglienza ospedaliere per incentivare l'utilizzo della moneta elettronica e scoraggiare l'utilizzo del contante, seguendo le politiche a livello nazionale tese ad incrementare il cashless.

Modalità a distanza

La protezione dei dati personali in sanità 7 ore

L'obiettivo formativo generale è quello di fornire le conoscenze di base in materia di protezione dei dati personali alla luce del Regolamento UE 2016/679 e del D. Lgs 196/2003, con particolare riferimento ai trattamenti effettuati in ambito sanitario e tecnico-amministrativo.

Modalità FAD su piattaforma FORMAS

Il sistema di prevenzione e repressione della corruzione – corso avanzato 5 ore

L'obiettivo formativo generale è quello di fornire elementi relativi alla sanità digitale, informatica di livello avanzato e lingua inglese scientifico. Normativa in materia sanitaria: i principi etici e civili del SSN e normativa su materie oggetto delle singole professioni sanitarie, nozioni di sistema.

Modalità FAD su piattaforma FORMAS

Potenziamento della consapevolezza in ambito cybersicurezza per il personale del SSR 5 ore

L'obiettivo è quello di fornire consapevolezza rispetto a tutte le azioni da adottare per lavorare sugli applicativi informatici in sicurezza

Modalità FAD su piattaforma FORMAS

La Formazione Specifica Facoltativa è parte integrante del servizio e le ore effettuate sono conteggiate a tutti gli effetti ai fini del monte ore formativo e complessivo.

Per i corsi attinenti al piano formativo aziendale 2026/2027 si prevede l'inserimento dei volontari in tutti quei corsi in cui sarà possibile e di cui si riconoscerà l'utilità ai fini del Progetto.

7. Altri elementi della formazione

7.1 Soggetto previsto per la gestione del servizio civile (responsabile ente o coordinatore

(Responsabile)

Formazione: SI

Tipologia corso: Corso Aggiornamento

Data corso: 2023-02-16

7.2 Ulteriore formazione

null

8 ENTI COPROGETTANTI

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