

ALLEGATO 2 - Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia

ENTE

1) *Ente proponente il progetto*^(*)

Azienda Sanitaria Unica Regionale – Area Vasta 4

1.1) *Eventuali enti attuatori*

2) *Codice di accreditamento SCN/ iscrizione SCU dell'Ente proponente*^(*)

NZ01473

3) *Albo e classe SCN o Albo e sezione SCU dell'ente proponente*^(*)

MARCHE

2°

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto*^(*)

IL NAVIGATORE DELLA SALUTE 4

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 1)*^(*)

ASSISTENZA – A1 DISABILI – A2 ADULTI E TERZA ETA' IN CONDIZIONI DI DISAGIO – A4 PAZIENTI AFFETTI DA PATOLOGIE TEMPORANEAMENTE E/O PERMANENTEMENTE INVALIDANTI E/O IN FASE TERMINALE

6) *Durata del progetto*^(*)

8 mesi

9 mesi

10 mesi

11 mesi

12 mesi

7) *Descrizione del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto e dell'area di intervento*^(*)

7.1) *Presentazione dell'ente proponente e degli eventuali enti attuatori*^(*)

L'Azienda Sanitaria Unica Regionale (ASUR), istituita con Legge Regionale n. 13 del 20 giugno 2003 ("Riorganizzazione del Servizio Sanitario regionale"), modificata con LR n. 17/2010 e LR n. 17/2011.

L'ASUR nel rispetto degli obiettivi assegnati e delle direttive impartite dalla Giunta regionale, esercita a livello centralizzato le funzioni di indirizzo, coordinamento e controllo dell'attività aziendale e di Area Vasta. L'Area Vasta costituisce l'entità di riferimento per l'ottimizzazione dei servizi, per la programmazione integrata e il coordinamento

7.2) *Breve descrizione del contesto territoriale e dell'area di intervento. Analisi delle criticità/bisogni sociali sui quali si intende intervenire e che giustificano la realizzazione del progetto*^(*)

Le aree di intervento individuate nel settore assistenza sono le categorie principali a cui si rivolge questo progetto, anche se l'utenza, avendo problemi di ordine sanitario, è già all'interno di una classe di fragilità che si esplicita in diversi modi.

L'attuale progetto è da considerarsi come il proseguo dei precedenti che sono stati finanziati ed illustrati nel dettaglio, con particolare riferimento al Navigatore della Salute 3. Nel rispetto della sintesi richiesta nelle note esplicative, si evidenziano di seguito le modifiche e le integrazioni apportate, rispetto al progetto sopracitato.

Dalle verifiche e dai monitoraggi eseguiti sia dagli OLP che dai volontari è emerso:

1. La presenza di giovani nei punti nevralgici del sistema è diventata un punto di riferimento sia per gli utenti che per gli operatori, tanto che sono via via numerose le richieste da parte di altri servizi per le diverse attività di supporto all'utenza al punto che sono state aggiunte due nuove sedi accreditate al progetto : sede Fermo Poliambulatorio e Ospedale di Comunità a Sant'Elpidio a Mare;
2. L'attività di re-call per le prestazioni ambulatoriali si sta via via istituzionalizzando e il ruolo del Servizio Civile sarà marginale e settoriale (re-call specialità ad alta affluenza che non rientrano tra quelle monitorate dalla Regione); mentre il recall telefonico a tutte le persone che hanno eseguito una prestazione strumentale e che dopo 30gg non hanno ancora ritirato il referto sarà implementata maggiormente
3. la naturalezza con la quale i giovani utilizzano le nuove tecnologie hanno favorito l'utilizzo di strumenti tecnologici ed informatici da parte sia degli operatori che dell'utenza su cui risulta utile aumentare l'attenzione e la progettualità.

La promozione e la diffusione dell'uso dei servizi web sanitari soprattutto da parte delle fasce della popolazione con difficoltà nei movimenti e negli spostamenti, risulta essere un utile strumento per agire sulla qualità della vita;

Il presente progetto quindi, pur mantenendo saldi gli obiettivi e le attività complessive, **focalizzerà l'attenzione su tutte le possibili potenzialità del web.**

L'AV4 dal 2018 ha aperto nuove modalità di comunicazione attraverso una pagina Facebook (Asur Fermo URP), un numero whatsapp di messaggistica (3668341033) e una carta di servizi on line sempre aggiornata.

In questa logica, si vorrebbe implementare sempre più l'utilizzo di strumenti, veloci e diretti per l'espletamento delle tante procedure amministrative di cui si avvale il sistema sanitario, con particolare attenzione al Fascicolo Sanitario Elettronico

Solo come puro esempio, prevedere un volontario che regolarmente controlla strumenti digitali per il recupero di impegnative, richiesta ausili ecc, e le fa recapitare all'operatore per le azioni successive agevola il cittadino nell'utilizzo del proprio tempo, dei trasporti, dei parcheggi ecc e il sistema si adegua gradualmente ai nuovi strumenti senza obbligare gli operatori a modificare le consuete procedure; una delle cause di rigidità e di ritardi innovativi.

Nel presente progetto sarà dedicata una particolare attenzione alla formazione specifica sull'utilizzo corretto degli strumenti digitali, sicurezza, fake news per rendere sempre più coerenti e congruenti le attività che i volontari vanno ad espletare e favorire l'acquisizione di ulteriori competenze, ove possibile certificate.

Pertanto in dettaglio le tre macroaree saranno:

1- Avvicinamento del Sistema sanitario verso la popolazione ed in particolare le fasce più deboli come anziani, persone diversamente abili, stranieri, ecc attraverso:

- Orientamento e accoglienza
- Assistenza e supporto a pazienti e familiari, sia in residenzialità che a domicilio
- Informazione
- Ascolto delle necessità degli utenti da riferire agli operatori sanitari
- attività di animazione nei centri residenziali e semi residenziali (RSA, Centro Alzheimer, reparti ospedalieri...)
- Rispetto e comprensione di culture diverse dalla nostra

2- Attivazione di comportamenti consapevoli dell'utenza verso il servizio sanitario

- Favorire la disdetta di prestazioni prenotate che non possono essere eseguite dagli utenti e non soggette a monitoraggio regionale utilizzando diversi mezzi di comunicazione
- Sensibilizzare l'utenza al ritiro dei referti nei tempi stabiliti

3- Maggiore utilizzo di strumenti tecnologici ed informatici per favorire il collegamento con l'utenza e semplificare i percorsi

- Gestione di db e/o sistemi applicativi già esistenti e/o di nuova realizzazione
- Sistemazione di archivi sia cartacei che digitali
- Supporto all'utilizzo di strumenti informatici per favorire la condivisione e la tempestività delle informazioni sia per la comunicazione interna che esterna
- Promuovere la diffusione e l'utilizzo di strumenti web già disponibili (es. guida servizi on line, social network) eventuale realizzazione di nuovi progetti con vari servizi dell'AV4
- Promuovere /supportare la compilazione del Consenso Informato per l'attivazione del Fascicolo Sanitario Elettronico
- Rilascio Pin Cohesion per accedere al Fascicolo Sanitario Elettronico

7.3) Destinatari e beneficiari del progetto^(*)

1. Utenti interni: tutte le persone (utenti e familiari) che accedono alle varie strutture dell'AV4 per prestazioni di prevenzione, di cura: residenziale, domiciliare e ambulatoriale, di riabilitazione
2. Utenti esterni: coloro che hanno prenotato una prestazione ma non l'hanno ancora eseguita, coloro che hanno un referto non ancora ritirato dopo 30 gg

7.4) Indicazione della domanda di servizi analoghi e della relativa offerta presente nel contesto di riferimento.

L'Area Vasta 4 è l'unico soggetto sanitario pubblico con i compiti istituzionali propri presente sul territorio

8) Obiettivi del progetto^(*)

Obiettivi	Indicatori	Risultati attesi
Migliorare l'autonomia dell'anziano attraverso semplici attività personalizzate di supporto nelle strutture residenziali e/o semi residenziali	Numero di servizi attivati nelle strutture per anziani	Presenza del servizio in almeno due strutture residenziali o semi residenziali
Migliorare l'umanizzazione dei servizi attraverso l'implementazione di attività di accoglienza e accompagnamento soprattutto per le fasce più deboli (anziani e stranieri)	Numero di servizi di accoglienza e accompagnamento nelle portinerie delle sedi accreditate	Presenza del servizio di accoglienza in almeno tre sedi di cui uno in ospedale
Migliorare la vicinanza dell'istituzione verso gli utenti più fragili attraverso un collegamento con vari strumenti con gli utenti assistiti a domicilio	Numero servizi avviati all'interno delle cure domiciliari	Presenza del servizio in almeno 3 segreterie di cure domiciliari
Migliorare la permanenza degli utenti e loro familiari all'interno della struttura	n. di reparti in cui è stato pubblicizzato il servizio	Promozione del servizio in almeno il 70% dei

ospedaliera svolgendo, su richiesta, piccoli servizi di supporto (piccole commissioni all'interno della struttura, compagnia all'utente per permettere al familiare di allontanarsi per un breve periodo attività ricreative ecc)		reparti di degenza ospedaliera
Favorire comportamenti consapevoli: ritiro del referto entro 90gg prima cioè che arrivi dalla AV4 la lettera di sollecito	n. di telefonate a pazienti che non hanno ritirato il referto dopo i 30 gg	Servizio attivato e numero chiamate
Favorire l'attivazione del Fascicolo Sanitario Elettronico	n. di Pin Cohesion rilasciati	Rilascio PIN in almeno 2 sedi
Sensibilizzare le giovani generazioni alla cultura della società partecipata ed al senso di appartenenza	Formazione specifica sulla donazione – ore di formazione ricevute	Formazione realizzata
Orientare la formazione specifica del Servizio Civile verso competenze certificate	n. di eventi formativi con certificato finale	Almeno due eventi

9) *Descrizione delle attività con la relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse umane impiegate nel progetto (*)*

<p>Sulla base dell'analisi svolta si evidenzia :</p> <p>1- la necessità di incrementare l'attività di accoglienza , assistenza , orientamento e informazione dell'utenza dell'AV4</p> <p>I volontari saranno chiamati a svolgere ruoli di orientamento e accompagnamento sia nei presidi ospedalieri che in quelli territoriali, nei locali comuni e di transito dell'utenza e, ove necessario supportare l'utenza in caso di necessità.</p> <p>Il progetto prevede inoltre il miglioramento della permanenza degli utenti e loro familiari mediante il disbrigo di piccole mansioni su richiesta dell'utente o del personale sanitario (brevi passeggiate nei corridoi, attività ricreative, supporto ai familiari per brevi momenti di pausa, informazioni e ascolto delle necessità degli utenti da riferire al personale sanitario, acquisizione di documentazione ecc.).</p> <p>2- di intervenire sui comportamenti impropri che la popolazione dell'AV4 ha consolidato nel tempo</p> <p>L'attenzione verrà concentrata sull'educazione alla disdetta ed al ritiro dei referti. Sulla base di agende predisposte i volontari dovranno eseguire le telefonate di conferma delle prenotazioni a prestazioni ambulatoriali con lunghe liste di attesa per individuare i posti non più occupati e reinserirli nel sistema di prenotazione.</p> <p>Altra attività sarà quella di telefonare a tutte le persone che hanno eseguito una prestazione strumentale e che dopo 30gg non hanno ancora ritirato il referto. Il mancato ritiro del referto entro 90 gg comporta per sistema sanitario spedire lettere di sollecito e per l'utente il pagamento dell'intera prestazione (non solo il ticket).</p> <p>3- Di sensibilizzare le giovani generazioni al valore della partecipazione</p> <p>Fornire una formazione sul valore della donazione sotto vari aspetti focalizzando l'attenzione nell'ambito sanitario.</p> <p>Sono state previste le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intervento formativo degli operatori sanitari altamente specializzati in espunti di organi e

tessuti ;

-Corso di BLS (con certificazione IRC) come elemento di qualificazione in eventuale ruolo di soccorritore occasionale

- Intervento delle associazioni di volontariato locale appartenenti e non al Comitato di Partecipazione AV4 come testimonianza e stimolo di donazione del proprio tempo.

4- Di facilitare l'accesso alle informazioni e/o ai servizi dell'AV4 attraverso l'utilizzo di strumenti tecnologici ed informatici già attivati o di nuova attivazione

I volontari, per la loro natura dimestichezza con il linguaggio web, supporteranno gli operatori nella gestione, nella diffusione, nella promozione dell'utilizzo e/o realizzazione di servizi basati sull'impiego di nuovi strumenti tecnologici e informatici.

Per i volontari del Servizio Civile la formazione rappresenta un elemento sostanziale per l'acquisizione di competenze da spendere sia sotto il profilo operativo strettamente legato al servizio specifico da svolgere, sia e soprattutto sotto il profilo di crescita personale e professionale.

Le nuove tecnologie sono molto utilizzate dai giovani ma non sempre conosciute . Pertanto i comportamenti avventati e superficiali espongono i ragazzi ad alti rischi sulla propria tutela.

Si ritiene utile sfruttare tale occasione per formare su questo versante i volontari favorendo, se possibile, corsi con rilascio di certificazione.

Le modalità formative prevedono le lezioni d'aula, la formazione sul campo, dinamica non formale orientata al contatto diretto e le FAD nel rispetto delle percentuali previste dalle linee guida.

I volontari saranno gradualmente responsabilizzati per una gestione autonoma delle loro attività.

I volontari durante il servizio compileranno ove possibile i report delle attività svolte. Tale registrazioni si attueranno con la compilazione delle apposite schede report. Le schede compilate saranno prese in esame per verificare gli obiettivi raggiunti. I controlli sono parte integrante del monitoraggio posto in essere per valutare lo stato di attuazione del progetto nell'anno ed eventualmente, se non in linea con quanto programmato, riorganizzare le attività in modo tale da raggiungere gli obiettivi stimati.

Nel 12° mese da inizio progetto si svolgerà un'analisi strategica degli obiettivi raggiunti e di riflessione sull'anno di servizio civile che si sta concludendo. Con l'analisi che coinvolgerà il progettista, gli OLP ed i volontari uscenti, e nella quale saranno presi in esame i report degli obiettivi raggiunti, si rifletterà sull'opportunità di una successiva progettazione e sull'innovatività dei progetti futuri. Tale coinvolgimento sarà importante per focalizzare le impressioni a tutti i livelli dell'esperienza.

AZIONE	9.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi	9.2 Tempi di realizzazione delle attività del progetto	9.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto	Corrispondenza con le Unità di Competenza (UC) delle Aree di Attività (ADA) (Riferirsi al Repertorio regionale dei profili professionali)	9.4 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e loro attinenza con le predette attività	Mese 0	Mese 1	Mese 2	Mese 3	Mese 4	Mese 5	Mese 6	Mese 7	Mese 8	Mese 9	Mese 10	Mese 11	Mese 12
Promozione e sensibilizzazione del progetto	Publicizzazione del bando sul web, sui social, comunicati stampa	Mese prima dell'inizio			2 unità dell'AV4, giornalisti locali, associazioni di volontariato componenti del Comitato di partecipazione AV4, Ordine delle Professioni Infermieristiche, pubblica assistenza, Organizzazioni Sindacali, 2 volontari del SC bando precedente													
	Incontri nelle scuole medie superiori in partnership con il Comune di Fermo	Mese prima dell'inizio	Incontro conoscitivo nelle con l'intervento di volontari delle edizioni precedenti		Un referente AV4 2/4 volontari di bandi precedenti Partnership con il Comune di Fermo per la promozione all'interno dell'evento "lo scelgo per me"													
Raccolta candidature e selezioni	Nomina della commissione. Esame candidature, valutazione dei requisiti e dei titoli, convocazioni, colloqui redazione e pubblicazione delle graduatorie provvisorie e definitive	Mese prima dell'inizio			Commissione composta da almeno 1 amm.vo (segretario), 2 OLP, 1 socio Ordine delle Professioni Infermieristiche													
Avvio/orientamento volontari	Periodo di ambientazione dei volontari con affiancamento	1° mese	Acquisizioni di informazioni utili alle attività		28 volontari, 1 psicologo, i portieri delle sedi di progetto, 1 operatore URP, 12 OLP													
Formazione generale	Programmazione del calendario: individuazione delle date e organizzazione logistica: erogazione formazione	Entro 6 mesi	Partecipazione formazione generale		28 volontari Struttura regionale per il servizio civile Comune Fermo													

	generale																		
Formazione specifica	Programmazione del calendario: individuazione delle date e organizzazione logistica: erogazione formazione specifica.	1° - 2° -4° -5 mese	Partecipazione formazione specifica	Attestato di BLS D operatore alla defibrillazione precoce riconosciuto a livello nazionale da IRC (Italian Resuscitation Council) e rilasciato dal centro di formazione Just Safety Health Culture (JSHC) Attestato di "Prevenzione e protezione negli ambienti di lavoro"	12 OPL 28 volontari SC Formatori dell'ente ed eventuali esperti in affiancamento, Protezione Civile e Coordinatore ambito 19 (partnership con il Comune di Fermo)														
Verifica delle attività formative	Somministrazione dei questionari previsti dal piano di monitoraggio ed elaborazione degli esiti		compilazione delle schede		12 OLP, 28 volontari, 1 esperto di monitoraggio														
Migliorare l'autonomia dell'anziano attraverso semplici attività individualizzate di supporto nelle strutture residenziali e/o semi residenziali	Attivare interventi di vigilanza e di relazione con l'assistito volti a proteggere il suo stato di debolezza psico- fisica e promuovere attività di relazione sociale		Attivare relazioni e comunicazioni di aiuto con l'utente, la famiglia allo scopo di favorire l'integrazione sociale e il mantenimento e recupero dell'identità personale; Interagire con la persona, in modo da stimolarla Fornire informazioni e sostegno per attivare prestazioni ed interventi Ascoltare la persona, anche nelle sue comunicazioni auto-narrative, rispondendo alle sue esplicite o indirette richieste di relazione;	ID:1193 Accompagnamento alla fruizione dei servizi e supporto all'integrazione sociale	28 volontari, Infermieri, OSS educatori e medici delle strutture residenziali e/o semiresidenziali previste dal progetto														

			Realizzare interventi che promuovono l'autosufficienza della persona nelle sue attività quotidiane (semplici terapie occupazionali), favorendo la sua auto-stima;																	
Migliorare l'umanizzazione dei servizi attraverso l'implementazione e di attività di accoglienza e accompagnamento soprattutto per le fasce più deboli (anziani e stranieri)	Assicurare una adeguata accoglienza agli ospiti e visitatori dell'azienda (o del settore) presso cui si opera, identificando l'interlocutore ed il motivo della sua visita, fornendo informazioni sulle modalità di accesso, informando i settori/reparti aziendali coinvolti Rispondere alle richieste e alle esigenze del Cliente/Utente secondo le procedure e i regolamenti che disciplinano la fruizione del servizio e in funzione delle modalità organizzative della struttura		Ricevere una persona comunicando cordialità; Fornire chiare informazioni sulle modalità di accesso Rispondere alle richieste e alle esigenze dell'Utente secondo le procedure e i regolamenti che disciplinano la fruizione del servizio e in funzione delle modalità organizzative della struttura	-ID. 1638 Accoglienza	1 operatore URP, mediatori culturali, OLP, Portieri, 28 volontari SC															
Migliorare la vicinanza dell'istituzione verso gli utenti più fragili attraverso un collegamento con vari strumenti con gli utenti assistiti a domicilio	Monitorare gli interventi domiciliari realizzati al fine di verificarne i risultati per eventuali riadattamenti progettuali raccogliendo sistematicamente la ricaduta degli interventi domiciliari sull'utente e sul nucleo familiare		valutazione;	ID:1939 Monitoraggio e verifica del progetto di inclusione	28 volontari SC ,Mediatori culturali, Infermieri, fisioterapisti e Oss del servizio cure domiciliari presente nelle sedi di progetto															
Migliorare la permanenza degli utenti e loro familiari	Disporre cartelli informativi nei reparti della disponibilità del	12 mesi	Porgere aiuto e/o informazioni a coloro che sono in difficoltà . Disbrigo di piccole		28 volontari SC, Personale URP, mediatori culturali, operatori sanitari vari															

sede	Codice sede	Attività previste per i volontari
ASUR AV4 sede di Fermo Direzione Sanitaria Presidio Ospedaliero	72198	Telefonate per il ritiro dei referti; aiuto nelle sale di attesa dell'ospedale; disbrigo di piccole necessità di utenti e parenti; accoglienza e informazione sui servizi; supporto ai mediatori culturali dell'AV4. Supporto nella gestione di archivi cartacei e digitali. monitoraggio flusso informativo; Gestione sovraflusso utenti all'interno degli spazi comuni (a titolo di esempio non esaustivo: sale d'attesa, corridoi, spazi antistanti gli ascensori) nel presidio ospedaliero . Favorire l'uso dei servizi web in particolare il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)
ASURAV4 sede Fermo Portineria	107724	Telefonate per il ritiro dei referti; informazione sui servizi; supporto ai mediatori culturali dell'AV4; accoglienza; accompagnamento; "facilitatori" dei percorsi. Gestione sovraflusso utenti all'interno degli spazi comuni (a titolo di esempio non esaustivo: sale d'attesa, corridoi, spazi antistanti gli ascensori) nel presidio ospedaliero. Favorire l'uso dei servizi web in particolare il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)
ASURAV4 sede Porto San Giorgio	92953	Supporto nelle sale di attesa; supporto al servizio cure domiciliari per la gestione di banche dati e per il contatto telefonico sistematico con le famiglie prese in carico dal servizio per il monitoraggio delle prestazioni offerte e rilevamento di necessità ulteriori; accoglienza e accompagnamento; collegamento con i mediatori culturali dell'AV4; telefonate per il ritiro dei referti; Supporto nella gestione di archivi cartacei e digitali. Attività di vigilanza e di relazione con gli utenti presenti nella struttura riabilitativa e promozione di attività di relazione sociale. Favorire l'uso dei servizi web in particolare il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)
ASURAV4 distretto Montegiorgio	126443	Supporto nelle sale di attesa, accoglienza e informazione sui servizi; supporto ai mediatori culturali dell'AV4, disbrigo di piccole necessità di utenti e parenti; supporto al servizio cure domiciliari ed ai servizi dell'Ospedale di comunità per la gestione di banche dati e per il contatto telefonico sistematico con le famiglie prese in carico per il monitoraggio delle prestazioni offerte e rilevamento di necessità ulteriori Supporto nella gestione di archivi cartacei e digitali. Favorire l'uso dei servizi web in particolare il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)
ASURAV4 Distretto Montegranaro	126444	Telefonate per il ritiro dei referti ; accoglienza e informazione sui servizi; supporto ai mediatori culturali dell'AV4, disbrigo di piccole necessità di utenti e parenti; supporto al servizio cure domiciliari per la gestione di banche dati e per il contatto telefonico sistematico con le famiglie prese in carico dal servizio per il monitoraggio delle prestazioni offerte e rilevamento di necessità ulteriori; attività di vigilanza e di relazione con gli utenti degenti i strutture residenziali e promozione di attività di relazione sociale Supporto nella gestione di archivi cartacei e digitali. Favorire l'uso dei servizi web in particolare il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)
ASURAV4 sede Petritoli	126441	Telefonate per il ritiro dei referti; accoglienza e informazione sui servizi; supporto ai mediatori culturali

		dell'AV4, disbrigo di piccole necessità di utenti e parenti; supporto al servizio cure domiciliari per la gestione di banche dati e per il contatto telefonico sistematico con le famiglie prese in carico dal servizio per il monitoraggio delle prestazioni offerte e rilevamento di necessità ulteriori; attività di vigilanza e di relazione con gli utenti degenti i strutture residenziali e promozione di attività di relazione sociale Supporto nella gestione di archivi cartacei e digitali. Favorire l'uso dei sevizi web in particolare il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)
ASURAV4 Distretto Porto Sant'Elpidio	126442	Telefonate per il ritiro dei referti; informazione sui servizi; supporto ai mediatori culturali dell'AV4; accoglienza; accompagnamento; "facilitatori" dei percorsi, aiuto nelle sale di attesa, supporto al servizio cure domiciliari per la gestione di banche dati e per il contatto telefonico sistematico con le famiglie prese in carico dal servizio per il monitoraggio delle prestazioni offerte e rilevamento di necessità ulteriori Supporto nella gestione di archivi cartacei e digitali. Favorire l'uso dei sevizi web in particolare il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)
ASURAV4 – Ufficio Relazioni con il Pubblico	131874	Gestione delle banche dati informative funzionali all'erogazione dei servizi, smistare informazioni, aggiornare la Guida ai servizi on line, accoglienza, reperimento delle informazioni ove non disponibili e inserimento a sistema dell'informazione reperita, ideazione di nuovi strumenti informativi attraverso l'utilizzo del web o dell'informatica. Favorire l'uso dei sevizi web in particolare il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)
ASURAV4 sede Fermo	131875	Supporto al servizio di Integrazione socio sanitaria per gli aspetti progettuali; gestione e ideazione di banche dati, cartelle condivise e ogni altri strumento utile a facilitare la condivisione del lavoro e la facilità di accesso dell'utenza e di altre istituzioni pubbliche e/o private. Supporto al servizio di integrazione socio sanitaria per la realizzazione, implementazione e monitoraggio dei percorsi di salute socio sanitari. Favorire l'uso dei sevizi web in particolare il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)
ASURAV4 sede Amandola Direzione sanitaria ospedale Vittorio Emanuele II	107559	Telefonate per il ritiro dei referti; aiuto nelle sale di attesa dell'ospedale; disbrigo di piccole necessità di utenti e parenti; accoglienza e informazione sui servizi; accompagnamento; supporto al servizio cure domiciliari per la gestione di banche dati e per il contatto telefonico sistematico con le famiglie prese in carico dal servizio per il monitoraggio delle prestazioni offerte e rilevamento di necessità ulteriori; attività di vigilanza e di relazione con gli utenti degenti i strutture residenziali e promozione di attività di relazione sociale Supporto nella gestione di archivi cartacei e digitali.
ASURAV4 sede Fermo Poliambulatorio	107787	attività di front office informazioni sui servizi; accoglienza; accompagnamento; "facilitatori" dei percorsi; Supporto nella gestione di archivi cartacei e digitali. monitoraggio flusso informativo; Gestione sovrappiù utenti all'interno degli spazi comuni (a titolo di esempio non esaustivo: sale d'attesa, corridoi, front office). Favorire l'uso dei sevizi web in particolare il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)

ASUR AV4 sede di Ospedale di Comunità	8373	Supporto nelle sale di attesa, accoglienza e informazione sui servizi; supporto ai mediatori culturali dell'AV4, disbrigo di piccole necessità di utenti e parenti; supporto al servizio cure domiciliari ed ai servizi dell'Ospedale di comunità per la gestione di banche dati e per il contatto telefonico sistematico con le famiglie prese in carico per il monitoraggio delle prestazioni offerte e rilevamento di necessità ulteriori Supporto nella gestione di archivi cartacei e digitali. Favorire l'uso dei servizi web in particolare il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)
---------------------------------------	------	---

10) Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto^(*)

28

11) Numero posti con vitto e alloggio

0

12) Numero posti senza vitto e alloggio

28

13) Numero posti con solo vitto

0

14) Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo^(*)

25

15) Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6)^(*)

5

16) Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio:

Si richiede flessibilità oraria, disponibilità a turnazioni mattina e pomeriggio e nell'eventualità di spostare il giorno di riposo

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

17) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato^():*

N.	Sede di attuazione e del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	ASUR AV4 sede di Fermo Direzione Sanitaria Presidio Ospedaliero	FERMO	Via Murri, 15	72198	4	Polci Luca	13/3/1963	PLCLCU63C13E343E			
2	ASURAV4 sede Fermo Portineria	FERMO	Via Murri, 15	107724	2	Marcattili Assunta	07/04/61	MRCST61D47F268U			
3	ASURAV4 sede Porto San Giorgio	PORTO SAN GIORGIO	Via Misericordia	92953	4	Piunti Manuela	06/04/73	PNTMNL73D46C770Q			
4	ASURAV4 distretto Montegiorgio	MONTEGIORGIO	Via Diotallevi, 1	126443	2	Ferrantini Rossella	06/02/57	FRRRL57B46F520A			
5	ASURAV4 Distretto Montegrano	MONTEGRANO	C.da Santa Maria	126444	4	Mariani Laura	28/10/61	MRNLRA61R68I315W			
6	ASURAV4 sede Petritoli	PETRITOLI	Via Marini, 52	126441	2	Isolini Margherita	28/11/59	SLNMGH59S68G516P			
7	ASURAV4 Distretto Porto Sant'Elpidio	PORTO SANT'ELPIDIO	Via della Montagnola, 90	126442	2	Riccitelli Susanna	11/07/60	RCCSNN60L51E783W			
8	ASURAV4 - Ufficio Relazioni con il Pubblico	FERMO	Via Zeppilli, 18	131874	1	Spagna Maria Flavia	11/05/59	SPGMFL59E51D542J			
9	ASURAV4 sede Fermo	FERMO	Via Zeppilli, 10	131875	1	Paci Sabina	21/05/69	PCASBN69E61B474Y			
10	ASURAV4 sede di Amandola-direzione sanitaria ospedale Vittorio Emanuele II	AMANDOLA	Largo Plebani, 6	107559	3	Tonino D'Angelo	03/2/53	DNGTNN53B03L206L			
11	ASURAV4 sede Fermo Poliambulatorio	FERMO	Via Gigliucci 1	107787	1	Fabrizio Santillo	17/1/66	SNTFRZ66S17G482A			
12	ASUR AV4 sede di Ospedale di Comunità	Sant'Elpidio a Mare	Via Porta Romana	8373	2	Laudonio Adelina	19/12/56	LDNDLN56T59D086D			

18) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile universale con indicazione delle ore dedicate:*

In fase di pubblicazione del bando per i volontari le attività di promozione avranno come fine quello di ricevere il maggior numero di candidature e di sensibilizzare i giovani al volontariato ed al senso civico.

Dall'andamento delle domande presentate nei bandi precedenti, si rileva una diminuzione delle candidature, si rende necessaria pertanto una promozione più incisiva sul target interessato.

Le attività previste saranno.

1. Incontri di promozione del Servizio Civile in partner con L'Ambito sociale 19 nelle scuole medie superiori all'interno dell'iniziativa "Io scelgo per me"
2. Comunicati stampa su quotidiano, periodici locali, free press, giornali locali on line per la promozione del bando e del progetto
3. Post su *facebook* ASUR Fermo URP con invito alla condivisione
4. Collaborazione degli studenti a condividere il progetto sui social network (*facebook*) con il supporto dei tutors e docenti sanitari di Scienze Infermieristiche di Fermo
5. Pubblicizzazione tramite l'Ordine delle Professioni Infermieristiche di Fermo con l'affissione di materiale, mail indirizzate ai soci e collaborazione dei soci a condividere il progetto sui social network (*facebook*)
6. Elaborazione grafica e realizzazione di materiale promozionale del servizio civile (prodotti di vario genere) realizzati dall'URP dell'AV4
7. Invio del materiale in file alle direzioni degli istituti scolastici medie superiori della provincia di Fermo, alle Pubbliche Assistenze e alle Organizzazioni Sindacali
8. Coinvolgimento delle associazioni di volontariato del Comitato di partecipazione alla promozione e diffusione del progetto

Le attività di promozione verranno svolte con co-promotori e partner individuati secondo le modalità descritte negli appositi accordi in allegato al progetto.

L'attività di promozione e sensibilizzazione richiederà un impegno orario di almeno 27 ore

Attività svolte	Ore dedicate	Risorse impiegate
Ideazione grafica della campagna di promozione realizzazione	5	n. 1 operatore URP
Preparazione e Distribuzione del materiale su tutto il territorio anche via web e social	5	Centro Servizi del Volontariato, Ordine delle Professioni infermieristiche di Fermo, Scienze Infermieristiche, AVULS, Cittadinanzattiva, Comitato di Partecipazione, Scuole medie superiori
Banchetto con il Comune di Fermo all'interno "iniziativa "Io scelgo per me"	6	Ambito 19, volontari del Servizio Civile anni precedenti
Comunicati stampa ed invio tramite web	5	3 operatori interni URP Testate giornalistiche (quotidiani, giornali locali, free press, radio)
Pubblicazione del progetto nel portale intranet dell'AV4 Fermo – attività promozionale su <i>facebook</i>	6	n. 1 Operatore URP

TOTALE 27 ore

19) Criteri e modalità di selezione degli operatori volontari non verificati in sede di accreditamento(*)

<p>Scopo e campo di applicazione: Il presente sistema di selezione è riservato ai candidati che presentano domanda per lo svolgimento del Servizio Civile Nazionale presso il nostro Ente. I candidati presentano domanda di Servizio Civile all'Ente secondo le disposizioni dei bandi pubblicati dall'Ufficio per il Servizio Civile Nazionale (USCN). Tutti i candidati che avranno presentato domanda nei termini e nei modi stabiliti dai bandi pubblicati dall' USCN saranno ammessi alla selezione.</p> <p>Selezione:</p> <p>a) Metodologia: Il sistema di selezione autonomo dell'ASUR per i progetti presentati si articola in 2 fasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 valutazione dei titoli e delle esperienze pregresse 2 colloquio motivazionale <p>b) Strumenti e tecniche utilizzati :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Valutazione dei titoli e esperienze pregresse (<i>vedi allegato A: scheda punteggi per valutazione dei titoli ed esperienze pregresse</i>): i titoli saranno valutati sulla base delle esperienze pregresse nel settore dell'assistenza o in settori analoghi. Saranno inoltre valutati: il titolo di studio conseguito, esperienze lavorative di vario genere e conoscenze generiche. 2 Colloquio motivazionale: il colloquio mira a porre in evidenza le motivazioni ed il grado di maturità raggiunto dal candidato. A tale scopo è stata predisposta una scheda di valutazione (<i>vedi allegato B: scheda di valutazione colloquio motivazionale</i>) <p>c) Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori: ATTIVITA' D'IMPIEGO DEI VOLONTARI IN OGNI SINGOLA SEDE DEL PROGETTO e requisiti attinenti</p>			
sede	Codice sede	Attività previste per i volontari	Prerequisiti attinenti (ma non obbligatori ai fini della domanda)
ASUR AV4 sede di Fermo Direzione Sanitaria Presidio Ospedaliero	72198	Telefonate per il ritiro dei referti; aiuto nelle sale di attesa dell'ospedale; disbrigo di piccole necessità di utenti e parenti; accoglienza e informazione sui servizi; supporto ai mediatori culturali dell'AV4. Supporto nella gestione di archivi cartacei e digitali. monitoraggio flusso informativo; Gestione sovraflusso utenti all'interno degli spazi comuni (a	Scuole ad indirizzo psico pedagogico; Iscrizione o laurea (sia triennale che magistrale) in Scienza della comunicazione Conoscenza di lingua straniera certificata Esperienza di front office

		<p>titolo di esempio non esaustivo: sale d'attesa, corridoi, spazi antistanti gli ascensori) nel presidio ospedaliero . Favorire l'uso dei servizi web in particolare il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)</p>	
<p>ASURAV4 sede Fermo Portineria</p>	<p>107724</p>	<p>Telefonate per il ritiro dei referti; informazione sui servizi; supporto ai mediatori culturali dell'AV4; accoglienza; accompagnamento; "facilitatori" dei percorsi. Gestione sovrappiù utenti all'interno degli spazi comuni (a titolo di esempio non esaustivo: sale d'attesa, corridoi, spazi antistanti gli ascensori) nel presidio ospedaliero. Favorire l'uso dei servizi web in particolare il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)</p>	<p>Scuole ad indirizzo psico pedagogico; Iscrizione o laurea (sia triennale che magistrale) in Scienza della comunicazione Conoscenza di lingua straniera certificata Esperienza di front office</p>
<p>ASURAV4 sede Porto San Giorgio</p>	<p>92953</p>	<p>Supporto nelle sale di attesa; supporto al servizio cure domiciliari per la gestione di banche dati e per il contatto telefonico sistematico con le famiglie prese in carico dal servizio per il monitoraggio delle prestazioni offerte e rilevamento di necessità ulteriori; accoglienza e accompagnamento; collegamento con i mediatori culturali dell'AV4; telefonate per il ritiro dei referti; Supporto nella gestione di archivi cartacei e digitali. Attività di vigilanza e di relazione con gli utenti presenti nella struttura riabilitativa e promozione di attività di relazione sociale. Favorire l'uso dei servizi web in particolare il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)</p>	<p>Scuole ad indirizzo psico pedagogico; Iscrizione o laurea (triennale o magistrale) in servizio sociale, scienze sociologiche o educatore professionale Conoscenza dei programmi informatici certificata Conoscenza di lingua straniera certificata Esperienza di front office</p>
<p>ASURAV4 distretto Montegiorgio</p>	<p>126443</p>	<p>Supporto nelle sale di attesa, accoglienza e informazione sui servizi; supporto ai mediatori culturali dell'AV4, disbrigo di piccole necessità di utenti e parenti; supporto al servizio cure domiciliari ed ai servizi dell'Ospedale di comunità per</p>	<p>Scuole ad indirizzo psico pedagogico; Iscrizione o laurea (triennale o magistrale) in servizio sociale, scienze sociologiche o educatore professionale Conoscenza dei programmi informatici certificata</p>

		la gestione di banche dati e per il contatto telefonico sistematico con le famiglie prese in carico per il monitoraggio delle prestazioni offerte e rilevamento di necessità ulteriori Supporto nella gestione di archivi cartacei e digitali. Favorire l'uso dei servizi web in particolare il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)	Conoscenza di lingua straniera certificata Esperienza di front office
ASURAV4 Distretto Montegranaro	126444	Telefonate per il ritiro dei referti ; accoglienza e informazione sui servizi; supporto ai mediatori culturali dell'AV4, disbrigo di piccole necessità di utenti e parenti; supporto al servizio cure domiciliari per la gestione di banche dati e per il contatto telefonico sistematico con le famiglie prese in carico dal servizio per il monitoraggio delle prestazioni offerte e rilevamento di necessità ulteriori; attività di vigilanza e di relazione con gli utenti degenti i strutture residenziali e promozione di attività di relazione sociale Supporto nella gestione di archivi cartacei e digitali. Favorire l'uso dei servizi web in particolare il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)	Scuole ad indirizzo psico pedagogico; Iscrizione o laurea in servizio sociale, scienze sociologiche o educatore professionale , psicologia Conoscenza dei programmi informatici certificata Conoscenza di lingua straniera certificata Esperienza di front office
ASURAV4 sede Petritoli	126441	Telefonate per il ritiro dei referti; accoglienza e informazione sui servizi; supporto ai mediatori culturali dell'AV4, disbrigo di piccole necessità di utenti e parenti; supporto al servizio cure domiciliari per la gestione di banche dati e per il contatto telefonico sistematico con le famiglie prese in carico dal servizio per il monitoraggio delle prestazioni offerte e rilevamento di necessità ulteriori; attività di vigilanza e di relazione con gli utenti degenti i strutture residenziali e promozione di attività di relazione sociale Supporto nella gestione di archivi cartacei e digitali. Favorire l'uso dei servizi	Scuole ad indirizzo psico pedagogico; Iscrizione o laurea in servizio sociale, scienze sociologiche o educatore professionale , psicologia Conoscenza dei programmi informatici certificata Esperienza di front office

		web in particolare il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)	
ASURAV4 Distretto Porto Sant'Elpidio	126442	Telefonate per il ritiro dei referti; informazione sui servizi; supporto ai mediatori culturali dell'AV4; accoglienza; accompagnamento; "facilitatori" dei percorsi, aiuto nelle sale di attesa, supporto al servizio cure domiciliari per la gestione di banche dati e per il contatto telefonico sistematico con le famiglie prese in carico dal servizio per il monitoraggio delle prestazioni offerte e rilevamento di necessità ulteriori Supporto nella gestione di archivi cartacei e digitali. Favorire l'uso dei servizi web in particolare il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)	Scuole ad indirizzo psico pedagogico; Iscrizione o laurea in servizio sociale, scienze sociologiche o educatore professionale , psicologia Conoscenza dei programmi informatici certificata Scuole ad indirizzo psico pedagogico; Iscrizione o laurea in servizio sociale, scienze sociologiche o educatore professionale , psicologia Conoscenza dei programmi informatici certificata Conoscenza di lingua straniera certificata Esperienza di front office
ASURAV4 – Ufficio Relazioni con il Pubblico	131874	Gestione delle banche dati informative funzionali all'erogazione dei servizi, smistare informazioni, aggiornare la Guida ai servizi online, accoglienza, reperimento delle informazioni ove non disponibili e inserimento a sistema dell'informazione reperita, ideazione di nuovi strumenti informativi attraverso l'utilizzo del web o dell'informatica. Favorire l'uso dei servizi web in particolare il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)	Scuola ad indirizzo informatico Iscrizione o laurea (sia triennale che magistrale) in Scienza della comunicazione o altre facoltà ad indirizzo informatico, Conoscenza dei programmi informatici certificata Conoscenza di lingua straniera certificata Esperienza di gestione dati
ASURAV4 sede Fermo	131875	Supporto al servizio di Integrazione socio sanitaria per gli aspetti progettuali; gestione e ideazione di banche dati, cartelle condivise e ogni altro strumento utile a facilitare la condivisione del lavoro e la facilità di accesso dell'utenza e di altre istituzioni pubbliche e/o private. Supporto al servizio di integrazione socio sanitaria per la realizzazione, implementazione e monitoraggio dei percorsi di salute socio sanitari. Favorire l'uso dei servizi web in particolare il Fascicolo Sanitario	Scuola ad indirizzo informatico Iscrizione o laurea (sia triennale che magistrale) in Scienza della comunicazione o altre facoltà ad indirizzo informatico, Conoscenza dei programmi informatici certificata Esperienza di gestione dati Esperienza di progettazione sociale

		Elettronico (FSE)	
ASURAV4 sede Amandola Direzione sanitaria ospedale Vittorio Emanuele II	107559	Telefonate per il ritiro dei referti; aiuto nelle sale di attesa dell'ospedale; disbrigo di piccole necessità di utenti e parenti; accoglienza e informazione sui servizi; accompagnamento; supporto al servizio cure domiciliari per la gestione di banche dati e per il contatto telefonico sistematico con le famiglie prese in carico dal servizio per il monitoraggio delle prestazioni offerte e rilevamento di necessità ulteriori; attività di vigilanza e di relazione con gli utenti degenti i strutture residenziali e promozione di attività di relazione sociale Supporto nella gestione di archivi cartacei e digitali	Scuole ad indirizzo psico pedagogico; Iscrizione o laurea (sia triennale che magistrale) in Scienza della comunicazione Esperienza di front office Conoscenza dei programmi informatici certificata
ASURAV4 sede Fermo Poliambulatorio	107787	attività di front office informazioni sui servizi; accoglienza; accompagnamento; "facilitatori" dei percorsi; Supporto nella gestione di archivi cartacei e digitali. monitoraggio flusso informativo; Gestione sovrappiù utenti all'interno degli spazi comuni (a titolo di esempio non esaustivo: sale d'attesa, corridoi, front office). Favorire l'uso dei servizi web in particolare il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)	Scuole ad indirizzo psico pedagogico; Iscrizione o laurea (sia triennale che magistrale) in Scienza della comunicazione Conoscenza di lingua straniera certificata Esperienza di front office
ASUR AV4 sede di Ospedale di Comunità	8373	Supporto nelle sale di attesa, accoglienza e informazione sui servizi; supporto ai mediatori culturali dell'AV4, disbrigo di piccole necessità di utenti e parenti; supporto al servizio cure domiciliari ed ai servizi dell'Ospedale di comunità per la gestione di banche dati e per il contatto telefonico sistematico con le famiglie prese in carico per il monitoraggio delle prestazioni offerte e rilevamento di necessità ulteriori Supporto nella gestione di archivi cartacei e digitali. Favorire l'uso	Scuole ad indirizzo psico pedagogico; Iscrizione o laurea in servizio sociale, scienze sociologiche o educatore professionale , psicologia Conoscenza dei programmi informatici certificata Conoscenza di lingua straniera certificata Esperienza di front office

		dei sevizi web in particolare il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)	
--	--	--	--

Criteria trasversali:

- propensione alle attività di assistenza alla persona: valutazione precedenti esperienze nel settore dell'assistenza o in settori analoghi;
- competenze/conoscenze: titolo di studio conseguito / esperienze professionali/conoscenze generiche;
- motivazione individuale/livello di maturità raggiunto: colloquio motivazionale

d) Criteri di selezione

Il presente sistema di selezione mira a valutare principalmente la motivazione e la maturità del candidato. Infatti il colloquio di selezione rappresenta il momento in cui è possibile indagare ed approfondire le motivazioni che hanno spinto il candidato a scegliere il servizio civile, **la conoscenza del progetto da lui scelto**, oltre che valutare la maturità e l'idoneità a svolgere un'attività in costante rapporto con la persona malata e/o fragile. La valutazione dei titoli e delle esperienze pregresse mira ad inquadrare il percorso di vita svolto sino a quel momento dal giovane, mentre il colloquio si pone come strumento di valutazione approfondita degli aspetti motivazionali.

Ciò premesso:

Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è pari a **108 punti**, così ripartiti:

- **valutazione dei titoli ed esperienze pregresse (allegato A): max 48 punti**

- **colloquio motivazionale (allegato B): max 60 punti;**

e) Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema:

Il candidato sarà considerato idoneo allo svolgimento del Servizio Civile se raggiungerà al colloquio motivazionale un punteggio **maggiore o uguale a 36/60 (trentasei/sessanta)**. Tale punteggio va a sommarsi a quello eventualmente conseguito nella valutazione dei titoli ed esperienze pregresse. Il totale così raggiunto determinerà il punteggio finale in graduatoria.

f) Commissione esaminatrice:

La commissione sarà composta da rappresentanti ed esperti nel settore specifico del progetto, nominati con apposito atto. La commissione, nelle procedure di valutazione si attiene alle disposizioni contenute in questo documento. La commissione verbalizza l'attività di selezione e stila la graduatoria finale. Dal verbale di selezione si dovranno evincere l'attribuzione di punteggi per ogni singola valutazione che costituisce il punteggio finale per ogni singolo candidato.

In allegato al progetto:

*allegato A: scheda punteggi per valutazione dei titoli ed esperienze pregresse
allegato B: scheda di valutazione colloquio motivazionale*

20) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti (*)*

no

21) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto (*)*

Il monitoraggio è volto a verificare la congruità dei piani di attuazione con gli obiettivi previsti al punto 7. E' uno strumento di valutazione e correzione delle attività in corso d'opera. Si è preferito adottare un monitoraggio estremamente concreto, dove semestralmente gli OLP ed il Responsabile del Monitoraggio verificano il raggiungimento dei risultati attesi, mediante l'utilizzo degli indicatori riportati al punto 8 ed eventualmente inserire azioni correttive. Nel monitoraggio di fine servizio sarà prevista una relazione finale in cui si esplicitano i risultati raggiunti, le difficoltà incontrate e le eventuali proposte per i progetti successivi. La relazione viene firmata dall'OLP di ogni sede e dal Responsabile del monitoraggio. Il monitoraggio della formazione sarà trattato nel punto 43

Oggetti del monitoraggio delle attività di progetto::

1. Verifica della promozione del progetto:

- **Metodologia:** Verificare la quantità e qualità delle attività svolte per la promozione del progetto
- **Strumenti:** un item del questionario denominato mod. scv 01 "questionario ex ante per i volontari di SCN;
- **Tempistica:** 1° mese di progetto
- **Indicatori:** N° domande di Servizio Civile pervenute.
- **Operatori coinvolti:** 1 responsabile monitoraggio;

2. Verifica degli obiettivi e dell'avanzamento progetto:

- **Metodologia:** Rilevazione obiettivi ed attività svolte con compilazione questionari con cadenza semestrale da parte degli OLP e dei volontari.
- **Strumenti di rilevazione:** Modelli SCV 05 e 06 "questionario per il monitoraggio dei progetti di servizio civile volontario"
- **Tempistica:** semestrale. La verifica del 12° mese servirà come dato in ingresso nella progettazione futura.
- **Indicatori:** n. obiettivi raggiunti, % di raggiungimento degli obiettivi previsti, rispetto della tempistica e della programmazione iniziale
- **Operatori coinvolti:** 1 responsabile monitoraggio; 12 OLP; 28 volontari

3. Verifica dell'esperienza vissuta dai volontari:

- **Metodologia:** Rilevazione esperienza vissuta dai volontari con compilazione di schede all'inizio, al 6° mese, al 12° mese di progetto.
- **Strumenti di rilevazione:** Questionari denominati mod. scv 01 "questionario ex ante per i volontari di SCN"; mod. scv 02 "questionario in itinere per i volontari di SCN"; mod. scv 03 "questionario ex post per i volontari di SCN".
- **Tempistica:** Inizio progetto , 6° mese, 12° mese.

- **Indicatori:** Valutazione qualitativa su una scala a 4 gradienti che esprimono (insoddisfacente, soddisfacente, buona, ottima)
 - **Operatori coinvolti:** 1 responsabile monitoraggio;
 - **Volontari coinvolti:** 28 volontari
- Verifica avanzamento progetto**

Strumenti di rilevazione:

Mod. SCV 01 "QUESTIONARIO ex ante per i volontari di SCN"
 Mod. SCV 02 "QUESTIONARIO in itinere per i volontari di SCN"
 Mod. SCV 03 "QUESTIONARIO ex post per i volontari di SCN"
 Mod. SCV 05 "Questionario per il monitoraggio dei progetti di servizio civile volontario" (a cura degli OLP)
 Mod. SCV 06 "Questionario per il monitoraggio dei progetti di servizio civile volontario" (a cura dei volontari)

Out-put monitoraggio.

Verbali di monitoraggio compilati
 Relazione sui risultati raggiunti
 Relazione sull'esperienza vissuta dai volontari.

TEMPI DEL MONITORAGGIO

(la X indica in quale mese di progetto la verifica viene effettuata)

Mese verifiche	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
VERIFICA PROMOZIONE PROGETTO	X											
VERIFICA OBIETTIVI PREVISIO DAL PUNTO 7						X						X
VERIFICA DELL'ESPERIENZA VISSUTA DAI VOLONTARI	X					X						X

Obiettivi	Indicatori	Risultati attesi	Risultati raggiunti (6 MESI)	AZIONI CORRETTIVE	Risultati raggiunti (12 MESI)	Punti forza/ punti di debolezza
Migliorare l'autonomia dell'anziano attraverso semplici attività personalizzate di supporto nelle strutture residenziali e/o semi residenziali	Numero di sevizi attivati nelle strutture per anziani	Attivare il servizio in almeno due strutture residenziali o semi residenziali				
Migliorare l'umanizzazione	Numero di servizi di accoglienza e	Attivare almeno tre				

dei servizi attraverso l'implementazione di attività di accoglienza e accompagnamento o soprattutto per le fasce più deboli (anziani e stranieri)	accompagnamento o nelle portinerie delle sedi accreditate	servizi di accoglienza di cui uno in ospedale				
Migliorare la vicinanza dell'istituzione verso gli utenti più fragili attraverso un collegamento telefonico sistematico con gli utenti assistiti a domicilio	Numero. servizi avviati all'interno delle cure domiciliari	Almeno 3 servizi attivati				
Migliorare la permanenza degli utenti e loro familiari all'interno della struttura ospedaliera nei momenti di attesa o di degenza in particolare per gli anziani e gli stranieri per facilitare il collegamento con gli operatori sanitari o svolgere piccoli servizi di supporto (piccole commissioni all'interno della struttura, compagnia all'utente per permettere al familiare di allontanarsi per un breve periodo)	n. di servizi dotati della presenza di un volontario del servizio civile nei luoghi nevralgici di attesa	Attivare il servizio in almeno una sede				
Favorire comportamenti consapevoli: l'importanza della disdetta	n. di posti recuperati con il recall telefonico (telefonate di conferma)	Servizio attivato e numero chiamate				
Favorire comportamenti consapevoli: ritiro del referto entro 90gg prima cioè	n. di telefonate a pazienti che non hanno ritirato il referto dopo i 30 gg	Servizio attivato e numero chiamate				

che arrivi dalla AV4 la lettera di sollecito						
Implementare l'utilizzo di strumenti tecnologici ed informatici per favorire maggiore accessibilità e tempestività	n. di servizi che utilizzano strumenti tecnologici e informatici	Almeno un servizio attivato				
Accrescere nelle giovani generazioni la cultura della società partecipata ed il senso di appartenenza attraverso la cultura della donazione	Formazione specifica – ore di formazione ricevute	Formazione e realizzata				

22) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti (*)*

no

23) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dal decreto legislativo, n. 40 del 6 marzo 2017:*

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

25) *Eventuali reti a sostegno del progetto (partners):*

-Ordine delle Professioni Infermieristiche di Fermo per la nomina di due soci per la costituzione della Commissione per selezione dei volontari; orientamento e accompagnamento all'interno delle strutture; supporto durante la realizzazione del progetto;
- Associazione *Just Safety Health Culture* (JSHC) corso di operatore alla defibrillazione precoce BLS con rilascio di attestato riconosciuto a livello nazionale con accreditamento da IRC (Italian Resuscitation Council) e dalla Regione Marche;
- Comune di Fermo per la promozione del progetto e la formazione generale e specifica

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

Tutti i volontari in conformità alle attività previste alla voce 8 e 9.1 avranno a loro disposizione: cancelleria, PC, connessione internet, telefono, articoli e materiale formativo, quali i manuali per operatori volontari non sanitari

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI

27) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Subordinatamente alla verifica della congruità con il percorso curriculare e formativo previsto dai regolamenti didattici dei corsi di studio gli studenti universitari potranno chiedere il riconoscimento dei crediti formativi in virtù dei Protocolli d'intesa siglati dalla Regione Marche con le quattro Università marchigiane il 10/05/2004.

Gli accordi sono scaricabili sul sito della Regione Marche al seguente link:

<http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Servizio-Civile/Volontari#Formazione>

28) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

Ai sensi dei sopracitati protocolli, le quattro Università marchigiane, equiparano lo svolgimento completo del servizio civile al tirocinio, purché svolto secondo le modalità amministrative ed operative previste dai vigenti ordinamenti di Facoltà

29) *Attestazione delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

1 - **Attestato specifico** rilasciato dall'ASUR MARCHE- Area Vasta 4 (modulo allegato H)

2 - **Attestato** di operatore alla defibrillazione precoce **BLS** riconosciuto a livello nazionale con accreditamento da IRC (Italian Resuscitation Council) e dalla Regione Marche, rilasciato dal centro di formazione *Associazione Just Safety Health Culture (JSHC)*

3- Attestato di partecipazione al Corso " Sicurezza ambienti di lavoro" rilasciato dal Dirigente della Protezione e sicurezza Aziendale dell'AV4

4 - Nella Regione Marche il percorso di Individuazione, Validazione e Certificazione delle Competenze è tuttora in via di sperimentazione (progetto VA.LI.CO= Validazione Libretto Competenze).

La Regione Marche si è dotata di un Repertorio dei Profili Professionali

(<https://janet.regione.marche.it/RepertorioProfiliProfessionali>) istituito con D.G.R del 22 dicembre 2014, n. 1412, di cui contenuti nel Decreto del Dirigente n.676/SIM/2016.

Le attività riferite ai volontari riportate al punto 9.3 sono state ricondotte alle Unità di Competenza (UC) delle Aree di Attività (ADA) individuate all'interno del **Repertorio regionale dei profili professionali**.

La codifica delle attività del progetto secondo le Aree di Attività (ADA) favorirà la validazione delle competenze da parte degli operatori dei CIOF, appositamente formati, che potranno confluire nella sperimentazione in corso del "Libretto del cittadino".

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

30) *Sede di realizzazione (*)*

ASUR AV4 FERMO via Zeppilli, 18

31) *Modalità di attuazione(*)*

I Volontari saranno formati in proprio presso l'ente con formatori dell'ente e con e con la possibilità di avvalersi di eventuali esperti. I nominativi degli esperti saranno indicati nei registri della formazione generale e verranno allegati i relativi curriculum. I formatori generali accreditati saranno sempre presenti in aula, anche in caso di incontri con gli esperti. La formazione seguirà le "Linee guida per la formazione generale dei giovani in Servizio Civile Nazionale" pubblicate con Decreto del Capo del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale 19 luglio 2013.

32) *Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti (*)*

no

33) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste (*)*

La formazione avverrà in un ciclo di moduli formativi trattati in maniera esauriente e secondo quanto previsto dalle "Linee guida per la formazione generale dei giovani in Servizio Civile Nazionale" pubblicate con Decreto del Capo del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale del 19 luglio 2013.

Le modalità dell'erogazione formativa saranno organizzate tenendo conto di quanto previsto dalle linee guida:

- Lezioni frontali per il 60% del monte ore complessivo destinato alla formazione generale
- Dinamiche non formali (simulazioni, lavoro di gruppo, giochi di ruolo, ecc.) per il restante 40% del monte ore previsto

Durante e alla fine della formazione sono previste verifiche per la misurazione dei livelli di apprendimento raggiunti.

Inoltre saranno:

- distribuite dispense;
- discussi casi pratici;

somministrati test per verificare l'efficacia della formazione

34) *Contenuti della formazione (*)*

Obiettivi della formazione generale saranno le caratteristiche e l'ordinamento del servizio civile, ivi compresi i principi, gli ordinamenti e la storia dell'obiezione di coscienza, la difesa della Patria come diritto/dovere costituzionale con mezzi non violenti, i diritti umani, la carta etica del servizio civile universale, la partecipazione attiva alla vita della società civile nelle sue diverse forme.

Uno degli obiettivi della formazione generale è anche il favorire il lavoro in rete, la conoscenza e la collaborazione fra giovani in servizio civile. L'obiettivo principale è quello di rendere i giovani in servizio civile consapevoli del loro ruolo di cittadini e delle attività da svolgere per raggiungere il risultato di formarli quali cittadini solidali.

Al termine della formazione sarà rilevato il livello d'apprendimento raggiunto dai volontari secondo i gradienti di valutazione della DGRM 1175/2008 e smi.

CONTENUTI:

1. MACROAREA "VALORI E IDENTITA' DEL SCN"

Modulo 1.1: L'identità del gruppo in formazione e patto formativo (questo modulo, dato il suo contenuto, è propedeutico a tutti gli altri).

Durata: ore 4
Metodologia: 60% lezioni frontali 40% dinamiche non formali (role playing, , circle time, metodo dei casi, lavori di gruppo)
Formatore: formatori accreditati
Verifiche: Test composto da domande a risposta aperta e multipla al termine della formazione generale
<p>Contenuti del modulo</p> <p>Si tratta di un modulo/laboratorio nel quale il formatore, utilizzando tecniche formative appropriate, lavorerà alla definizione di un'identità di gruppo dei volontari in servizio civile, che esprimeranno le loro idee sul servizio civile, le proprie aspettative, le motivazioni e gli obiettivi individuali. Il formatore, partendo dai concetti di "Patria", "difesa senza armi", "difesa non violenta", ecc., avrà come obiettivo quello di creare nel volontario la consapevolezza che questo è il contesto che legittima lo Stato a sviluppare l'esperienza di servizio civile.</p>
Modulo 1.2: Dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile Universale
Durata: ore 3
Metodologia: 60% lezioni frontali 40% dinamiche non formali (role playing, , circle time, metodo dei casi, lavori di gruppo)
Formatore: formatori accreditati
Verifiche: Test composto da domande a risposta aperta e multipla al termine della formazione generale
<p>Contenuti del modulo:</p> <p>In questo modulo si metterà in evidenza il legame storico e culturale del servizio civile universale con l'obiezione di coscienza, ripercorrendo la storia del fenomeno in Italia a partire dalla legge n. 772/72, passando per la legge di riforma n. 230/98, fino ad arrivare alla sua attuale configurazione così come delineata dal legislatore del 2001, ovvero di difesa civile della Patria con mezzi ed attività non militari, dimensione che lo caratterizza e lo differenzia da altre forme di intervento ed impegno sociale.</p>
Modulo 1.3: Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e non violenta.
Durata: ore 3
Metodologia: 60% lezioni frontali 40% dinamiche non formali (role playing, , circle time, metodo dei casi, lavori di gruppo)
Formatore: formatori accreditati
Verifiche: Test composto da domande a risposta aperta e multipla al termine della formazione generale
<p>Contenuti del modulo:</p> <p>Si approfondirà il concetto di Patria e di difesa civile della Patria attraverso mezzi ed attività alternativi a quelli militari a partire dai principi costituzionali della solidarietà (art.2 Cost.), dell'uguaglianza sostanziale (art.3 Cost.), del progresso materiale o spirituale della società (art.4), della promozione dello sviluppo della cultura, della tutela del paesaggio e del patrimonio storico ed artistico della Nazione (art.9) e della pace tra i popoli (art. 11 Cost.). In particolare ciò avverrà attraverso lo studio delle varie pronunce della Corte costituzionale nelle quali è stato dato a tale concetto un contenuto ampio e dettagliato.</p>

Inoltre, muovendo da alcuni cenni storici di difesa popolare nonviolenta, si presenteranno le forme attuali di realizzazione della difesa alternativa sul piano istituzionale, di movimento e della società civile. Nell'ambito dei riferimenti al diritto internazionale si approfondiranno le tematiche relative alla "gestione e trasformazione nonviolenta dei conflitti", alla "prevenzione della guerra" e alle "operazioni di polizia internazionale", nonché ai concetti di "peacekeeping", "peace-enforcing" e "peacebuilding". Saranno inserite tematiche concernenti la pace ed i diritti umani alla luce della Costituzione italiana, della Carta Europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite.

Modulo 1.4: La normativa vigente e la Carta di impegno etico

Durata: ore 3

Metodologia: 60% lezioni frontali
40% dinamiche non formali: (role playing, , circle time, metodo dei casi, lavori di gruppo)

Formatore: formatori accreditati

Verifiche: Test composto da domande a risposta aperta e multipla al termine della formazione generale

Contenuti del modulo:

Verranno illustrate le norme legislative che regolano il sistema del servizio civile, nonché quelle di applicazione riguardanti l'ordinamento e le attività del servizio civile universale. In particolare si evidenzierà l'importanza della Sottoscrizione della Carta di Impegno Etico da parte del legale rappresentante dell'Ente, quale condizione per l'accREDITamento di quest'ultimo: un patto tra l'UNSC e l'Ente, con cui essi si impegnano reciprocamente al rispetto dei valori posti alla base della cultura e dell'identità del servizio civile universale.

2. MACRO AREA "LA CITTADINANZA ATTIVA"

Modulo 2.1: La formazione civica

Durata: ore 3

Metodologia: 60% lezioni frontali
40% dinamiche non formali: (lavoro di gruppo, simulazioni ecc.)

Formatore: formatori accreditati

Verifiche: Test composto da domande a risposta aperta e multipla al termine della formazione generale

Contenuti del modulo:

La formazione civica si sostanzia nella conoscenza della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e della Carta costituzionale e, quindi, dell'insieme dei principi, dei valori, delle regole e dei diritti e doveri in essa contenuti che costituiscono la base della civile convivenza e quadro di riferimento indispensabile affinché i giovani volontari possano diventare cittadini attivi. Sarà analizzata la funzione ed il ruolo degli organi costituzionali, i loro rapporti, dando particolare risalto all'organizzazione delle Camere e all'iter di formazione delle leggi. Il percorso di formazione o educazione civica serve non solo a fornire al giovane volontario la consapevolezza di essere parte di un corpo sociale e istituzionale che cresce e si trasforma nel tempo, ma anche a trasmettere allo stesso la conoscenza di quelle competenze civiche e sociali funzionali per vivere una "cittadinanza attiva". Si illustrerà quindi il percorso che lega l'educazione civica alla cittadinanza attiva ricollegando i principi teorici ad azioni pratiche ed insegnando ai volontari a tradurre in

comportamenti ed azioni le idee e i valori sanciti dalla Carta costituzionale.
Modulo 2.2 Le forme di cittadinanza
Durata: ore 3
Metodologia: 60% lezioni frontali 40% dinamiche non formali (lavoro di gruppo, simulazioni ecc.)
Formatore: formatori accreditati
Verifiche: Test composto da domande a risposta aperta e multipla al termine della formazione generale
Contenuti del modulo: Richiamandosi al concetto di formazione civica prima descritto, si farà presente come tale formazione abbia come auspicabile conseguenza l'incremento di impegno civico da parte dei giovani. Si illustreranno in questo modulo le forme di partecipazione, individuali e collettive, che possono essere agite dal cittadino, in un'ottica di cittadinanza appunto attiva. La partecipazione alle formazioni sociali del volontariato, della cooperazione sociale, della promozione sociale, l'obiezione di coscienza, il servizio civile nazionale, l'impegno politico e sociale, la democrazia partecipata, le azioni nonviolente, l'educazione alla pace, la partecipazione democratica alle elezioni e ai referendum, i bilanci partecipati, sono tutti esempi concreti che saranno illustrati e discussi nell'impostazione, nell'azione e nelle conseguenze, invitando i ragazzi a proporre ed elaborare, anche tramite le metodologie non formali e la logica progettuale, un percorso di azione.
Modulo 2.3 La Protezione Civile in partner con il Comune di Fermo
Durata: ore 4
Metodologia: 60% lezioni frontali 40% dinamiche non formali (lavoro di gruppo, simulazioni ecc.)
Formatore: formatori accreditati
Verifiche: Test composto da domande a risposta aperta e multipla al termine della formazione generale
Contenuti del modulo: Il tema della protezione civile, che si integra perfettamente nel concetto di difesa della Patria come difesa dell'ambiente, del territorio e delle persone, nonché fattore di educazione e di crescita di cittadinanza attiva, verrà affrontato non solo attraverso propedeutici cenni tecnici e operativi, ma soprattutto dal punto di vista culturale. Partendo dall'importanza della tutela e valorizzazione dell'ambiente e del territorio, visti come il necessario ed imprescindibile substrato delle attività umane, si illustrerà come tale territorio/comunità possa essere colpito da eventi naturali ed antropici, in grado di metterne a dura prova l'esistenza. A tal scopo, seguendo un percorso che si estrinseca attraverso la logica del progetto, si mostrerà come la protezione civile agisce attraverso la previsione e prevenzione dei rischi (concetto connesso alla responsabilità, individuale e collettiva) e l'intervento in emergenza e la ricostruzione post emergenza. Sarà sottolineato lo stretto rapporto tra prevenzione/tutela ambientale e legalità, nonché tra ricostruzione/legalità.
Modulo 2.4 La rappresentanza dei volontari nel servizio civile
Durata: ore 3
Metodologia: 60% lezioni frontali 40% dinamiche non formali (lavoro di gruppo, simulazioni ecc.)

Formatore: formatori accreditati
Verifiche: Test composto da domande a risposta aperta e multipla al termine della formazione generale
<p>Contenuti del modulo:</p> <p>Una delle forme di partecipazione e di cittadinanza attiva che si presenteranno ai volontari durante l'anno di servizio civile, sarà la possibilità pratica di partecipare e di candidarsi alle Elezioni per i Rappresentanti regionali e nazionali dei volontari in SCN. Sarà dunque opportuno illustrare ai volontari tale possibilità, inserita nel contesto della cittadinanza attiva, il suo funzionamento ed importanza, anche come presa in carico di un comportamento responsabile, le cui conseguenze potranno essere visibili solo in tempi medio lunghi, ma non per questo meno importanti. A tale riguardo sarà prevista la partecipazione, durante le ore di formazione, di ex-volontari o rappresentanti in carica, nonché di delegati di Regione dei volontari in servizio civile, in qualità di consulenti, al fine di rendere maggiormente incisivo l'argomento.</p>

MACROAREA 3 "IL GIOVANE VOLONTARIO NEL SISTEMA DI SERVIZIO CIVILE"

Modulo 3.1 Presentazione dell'ASUR Marche: Legge regionale 13/2003 e 17/2010 e s.m.i.
Durata: ore 3
Metodologia: 60% lezioni frontali 40% dinamiche non formali (lavoro di gruppo)
Formatore: formatori accreditati
Verifiche: Colloquio al termine del modulo con domande inerenti gli argomenti del modulo.
<p>Contenuti del modulo:</p> <p>Presentazione della storia, delle caratteristiche specifiche e delle modalità organizzative ed operative dell'Ente accreditato al fine di fornire ai volontari gli elementi di conoscenza del contesto in cui si troveranno ad operare.</p>
Modulo 3.2 : Il Lavoro per progetti <i>in partner con il Comune di Fermo</i>
Durata: ore 4
Metodologia: 60% lezioni frontali 40% dinamiche non formali. (lavoro di gruppo)
Formatore: formatori accreditati
Verifiche: Test composto da domande a risposta aperta e multipla al termine della formazione generale.
<p>Contenuti del modulo:</p> <p>In questo modulo verrà approfondito il sistema del lavoro per progetti, metodo nato e sviluppato per consentire la governabilità dei processi complessi, nel rispetto degli obiettivi prefissati e dei vincoli temporali.</p> <p>Lavorare per progetti è un lavoro ad alta integrazione, risultato che non si ottiene automaticamente ma va costruito e la sua qualità dipende dalla qualità delle competenze che ciascuno mette in gioco. Il progetto viene suddiviso in fasi e compiti che vengono assegnati ad un team di persone. L'integrazione del team è il risultato della capacità di comunicazione, coordinamento e cooperazione di tutte queste figure. I volontari in servizio civile sono parte integrante di questo processo e la loro crescita umana è fondamentale per la riuscita del progetto.</p>

Non bisogna dimenticare che una conoscenza imprecisa del progetto nel suo insieme, una scorretta definizione iniziale dei tempi, dei metodi, degli obiettivi, una scadente qualità dei rapporti fra le persone possono determinarne il fallimento.

Modulo 3.3: L'organizzazione del servizio civile e le sue figure

Durata: ore 3

Metodologia: 60% lezioni frontali
40% dinamiche non formali (lavoro di gruppo,)

Formatore: formatori accreditati

Verifiche: Test composto da domande a risposta aperta e multipla al termine della formazione generale

Contenuti del modulo:

Per la buona riuscita del progetto è fondamentale una buona conoscenza dello stesso nel suo insieme e quindi un'attenta conoscenza delle diverse figure e dei loro ruoli. Il raggiungimento degli obiettivi attraverso la realizzazione di una serie di azioni è direttamente riconducibile alle figure che operano al suo interno. A sua volta, lo stesso ente è collocato all'interno di una sovrastruttura più grande, che costituisce "il sistema di servizio civile" (gli enti di SCN, l'UNSC, le Regioni e le Province autonome). È importante che il volontario conosca "tutte" le figure che operano all'interno del progetto (OLP, RLEA, altri volontari etc.) e all'interno dello stesso ente (differenza fra ente e partner, fra sede operativa etc.) per il raggiungimento degli obiettivi.

Modulo 3.4: Disciplina dei rapporti tra enti e volontari

Durata: ore 3

Metodologia: 60% lezioni frontali
40% dinamiche non formali: (lavoro di gruppo,)

Formatore: formatori accreditati

Verifiche: Test composto da domande a risposta aperta e multipla al termine della formazione generale

Contenuti del modulo:

In questo modulo verrà presentato e illustrato ai volontari il "Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale", (DPCM 4 febbraio 2009 e successive modifiche) in tutti i suoi punti.

Modulo 3.5: Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti

Durata: ore 4

Metodologia: 60% lezioni frontali
40% dinamiche non formali: (role playing, circle time, metodo dei casi, lavori di gruppo)

Formatore: formatori accreditati

Verifiche: Test composto da domande a risposta aperta e multipla al termine della formazione generale

Contenuti del modulo:

Partendo dall'ingresso del volontario nell'organizzazione sarà utile soffermarsi sulla comunicazione quale elemento essenziale dell'esperienza quotidiana, sia nei rapporti fra singoli individui, sia a livello di gruppi. Poiché la comunicazione serve una combinazione di scopi e può produrre una combinazione di risultati, occorrerà prendere in esame i suoi elementi costitutivi: il contesto, l'emittente, il messaggio, il canale comunicativo, il destinatario e la ricezione del messaggio da parte di

quest'ultimo. L'analisi della comunicazione all'interno di un gruppo, quale è quello in cui è inserito il volontario, condurrà ad un esame delle dinamiche che ogni nuovo inserimento sviluppa in un gruppo di lavoro. Sarà utile, pertanto, considerare il gruppo come possibile causa di conflitti, riconoscendo il momento iniziale del sorgere di questi ultimi (capacità di lettura della situazione), l'interazione con gli altri soggetti (funzionale/disfunzionale), la loro risoluzione in modo costruttivo (alleanza/mediazione/ consulenza).

35) *Durata* (*)

n. 43 ore che saranno erogate entro il 180° giorno dall'avvio del progetto.

FORMAZIONE SPECIFICA (RELATIVA AL SINGOLO PROGETTO) DEGLI OPERATORI VOLONTARI

36) *Sede di realizzazione* (*)

Sede dell'Ente

37) *Modalità di attuazione(*)*

In proprio presso l'Ente con formatori di comprovata esperienza dell'Ente
Piattaforma MARLENE

38) *Nominativo, dati anagrafici e competenze /esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai singoli moduli(*)*

<i>dati anagrafici del formatore specifico</i>	<i>Competenze/esperienze specifiche</i>	<i>modulo formazione</i>
VESPRINI ANDREA nato a Fermo il 21/2/57	laurea in medicina e chirurgia , specializzazione in Igiene e medicina preventiva. Master di 2° liv. In “ Strategia e gestione delle organizzazioni a rete in sanità” Responsabile della UOS di staff Programmazione sanitaria e qualità. Docente da diversi anni in Igiene presso la facoltà Infermieristica di Fermo	
BALDUCI CLAUDIO nato a San Leo il 21/03/1954	laurea in chimica,, specializzazione in tossicologia forense, specializzazione in Biochimica e chimica clinica. Responsabile UOS Servizio di Prevenzione e Protezione. Docente di molti corsi interni ed esterni sulla sicurezza negli ambienti di lavoro	
SPAGNA MARIA FLAVIA nata a Fermo il 11/05/1959	laurea in Sociologia, master di 2° liv. In Comunicazione pubblica ed istituzionale. Responsabile UOS Ufficio relazioni con il Pubblico. Docente di Sociologia generale in Scienze infermieristiche di Fermo e di Comunicazione efficace all'interno dell'AV4 e in vari corsi OSS	
VIOZZI ALBERTO nato a Santa Vittoria in Matenano il 14/02/1954	laurea in Medicina, specializzazione in Anestesia e rianimazione. Dirigente medico della Rianimazione dell'ospedale di Fermo e coordinatore ospedaliero alle donazioni e trapianti. Docente di corsi di Donazione organi organizzati dalla AV4 . Attivo nelle formazione e	

	sensibilizzazione alla donazione nelle scuole secondarie superiori del fermano	
CICCANTI PATRIZIA nata a Paterno' il 06/02/1952	Laurea Magistrale in Scienze Infermieristiche, Master di II livello in Infermieristica Legale e Risk Management, Diploma di Dirigente e Docente in Scienze Infermieristiche, autrice e coautrice di numerose pubblicazioni, incarichi e responsabilità relativi alla formazione e nell'Emergenza Sanitaria, docente master universitario presso l'Università dell'Aquila; istruttore BLS	
LUIGI SFREDDA nato in Ancona il 16/10/1967	laurea in Giurisprudenza, master di II livello, counselor professionale, Dipendente dal 01/10/2008 dell'ASUR MARCHE AV2, dal 2011 Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'AV2. Si è occupato e si occupa di attività in materia di privacy, collabora nella progettazione e coordinazione di corsi sulla privacy. Docente in corsi di formazione sulla privacy e in materia di <i>counseling</i> .	
AGREBI KAREM nato a Tunisi il 11/05/1956	laurea in lingue straniere, incarichi di docenza per il sostegno linguistico, mediatore culturale socio sanitario presso l'ASUR AV4 Fermo	

39) *Nominativo, dati anagrafici e competenze specifiche del formatore in riferimento al modulo concernente "formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale" (*)*

BALDUCI CLAUDIO nato a San Leo il 21/03/1954, laurea in chimica,, specializzazione in tossicologia forense, specializzazione in Biochimica e chimica clinica. Responsabile UOS Servizio di Prevenzione e Protezione dell'AV4. Docente di molti corsi interni ed esterni sulla sicurezza negli ambienti di lavoro

40) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste (*)*

La formazione specifica si svolgerà con formatori interni presso l'Area vasta 4. Ciascun modulo sarà curato da un docente esperto, con laurea e/o attività professionale attinente ai contenuti della formazione. La formazione verrà realizzata attraverso lezioni frontali, dinamiche non frontali (formazione sul campo, sinottica, metodo dei casi, lavoro di gruppo, T-group e Circle time) e FAD Saranno utilizzati ausili didattici come dispense, presentazioni *powerpoint*. Saranno inoltre discussi casi pratici. Al punto 40 sono indicati i singoli moduli didattici con la metodologia applicata al singolo modulo.

La formazione specifica sarà sottoposta a monitoraggio con apposite schede allegate al sistema di monitoraggio e verifiche orali nel corso dei moduli formativi.

41) *Contenuti della formazione (*)*

La formazione specifica sarà erogata il 70% entro e non oltre i 90 gg dall'avvio del progetto il rimanente 30% entro e non oltre 270 gg dall'avvio del progetto

Gli incontri si terranno presso le aule didattiche dell'ASUR AV4 Fermo.

Il programma è stato articolato in:

Modulo 1 Presentazione dell'Ente (ore 15)

Questo modulo fornisce ai volontari gli elementi di conoscenza del contesto in cui si trovano ad operare sia attraverso la conoscenza dell'Ente e la sua organizzazione, sia attraverso una formazione sul campo specifica per sede eseguita dai relativi OLP

Modulo 2 Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari (ore 13)

Come previsto dalle linee guida per la formazione, il modulo ha lo scopo di informare il volontario sui rischi specifici esistenti negli ambienti dove andrà a svolgere il suo servizio. Il modulo è suddiviso in 3 sotto-moduli: 1. Igiene, 2. Sicurezza negli ambienti di lavoro con certificazione finale 3. Norme sulla privacy

Modulo 3 La buona comunicazione sostiene la buona amministrazione ...e viceversa (ore 24)

Questo modulo prevede la formazione in FAD attraverso la piattaforma MARLENE. Sarà organizzato in 4 sotto moduli: 1. Tecniche per la comunicazione efficace, 2. La mediazione culturale, 3. Internet e comunicazione pubblica: Modulo base e Modulo intermedio, 4. Comunicazione pubblica, URP, Associazioni di Tutela e Comitati di partecipazione

Modulo 4 Il tema della donazione (ore 16)

Elemento centrale della formazione specifica per educare le giovani generazioni alla cultura del dono e della società partecipata: BLSA la conoscenza di tecniche di base di pronto soccorso ci permettono quale soccorritore occasionale di salvare una vita

Modulo 5 Comportamento consapevole nella sanità pubblica (ore 5)

Questo modulo analizza il concetto di appropriatezza delle prestazioni, il razionale dei percorsi sanitari. Focus sull'importanza della disdetta e del ritiro dei referti effettuati

Modulo 1	Presentazione dell'Ente
1.1 Organizzazione AV4	Storia dell'Ente ASUR, caratteristiche specifiche, modalità organizzative ed operative dell'AV4

Durata	4 ore
Formatore	Dr. Andrea Vesprini
Metodologia	Lezione frontale
1.2 Formazione sul campo	La "Formazione sul campo" è un'attività formativa in cui vengono utilizzati per l'apprendimento direttamente i contesti, le occasioni di lavoro e le competenze degli operatori impegnati nelle attività assistenziali. Questa modalità di formazione offre la massima possibilità di essere legata alle specifiche esigenze di sviluppo dei servizi e di miglioramento dei processi assistenziali, favorendo l'apprendimento di competenze professionali e di comportamenti organizzativi.
Durata	11 ore
Formatore	Gli OPL di cui al punto 17
Metodologia	Dinamiche non formali 5 ore in tipologia "Training individualizzato" nella prima settimana di servizio + 6 ore in tipologia "Gruppi di Miglioramento" nei primi 3 mesi
Modulo 2	<i>Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari</i>
2.1 Igiene e profilassi	<ul style="list-style-type: none"> • Igiene delle mani • Norme per fronteggiare le pandemie • Elementi di infettivologia
Durata	3 ore
Formatore	Dr. Andrea Vesprini
Metodologia	Lezione frontale
2.2 Norme sulla sicurezza nei luoghi di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Testo unico in materia di salute e sicurezza delle lavoratrici e lavoratori • Prevenzione e protezione negli ambienti di lavoro. L'attuazione in ambiente sanitario
Durata	8 ore
Formatore	Dr. Claudio Balducci
Metodologia	50% Lezione frontale 50% dinamiche non formali, discussioni in classe , esperienze dirette
2.3 Protezione dei dati personali - privacy	<ul style="list-style-type: none"> • Contesto normativo e ambito di applicazione • Fondamento di liceità del trattamento • Informativa e Diritti degli interessati • Figure previste dalla normativa: ruoli, responsabilità • Sicurezza Informatica e navigazione sul web
Durata	2 ore
Formatore	Dr. Luigi Sfredda
Metodologia	Lezione frontale

Modulo 3	La buona comunicazione sostiene la buona amministrazione ...e viceversa
3.1 Tecniche per la comunicazione efficace	Il modulo professionalizzante mette in grado di acquisire le conoscenze necessarie per comunicare consapevolmente, attraverso la trattazione di argomenti afferenti a diverse situazioni comunicative (non verbale, telefonica, scritta).
Durata	7 ore
Formatore	FAD MARLENE – REGIONE MARCHE
Metodologia	e-learning- cod. RT0172-MD-2007-W
3.2 <u>La mediazione culturale</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Cenni sulla mediazione culturale: l'approccio all'utenza straniera • Panoramica sui servizi offerti agli stranieri • Problematiche correlate alla gestione socio-sanitaria dei migranti in particolare delle donne straniere
Durata	4 ore
Formatore	Dr. Karem Agrebi
Metodologia	Lezione frontale
3.3 <u>Internet e comunicazione pubblica:</u> <u>Modulo intermedio;</u> <u>Modulo avanzato;</u> <u>La comunicazione nei processi organizzativi</u>	<ul style="list-style-type: none"> • utilizzo di Internet nella comunicazione pubblica, per informare i cittadini sulle attività, iniziative, opportunità offerte dalle P.A. • Comunicazione con la posta elettronica • Comunicazione tramite web • Criteri di valutazione di un sito web • Qualità dei testi • Comunicare nei processi organizzativi
Durata	10 ore
Formatore	FAD MARLENE – REGIONE MARCHE
Metodologia	e-learning- cod. RM0067- RM0068 - RM0069 -MD-2015-W
3.4 <u>Comunicazione pubblica, URP, Associazioni di Tutela</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Cenni normativi sulla comunicazione pubblica • Funzioni e ruolo dell'Ufficio Relazioni con il pubblico • Società partecipate: l'importanza delle associazioni di tutela e volontariato • Comitati di partecipazione ruolo e funzioni
Durata	3 ore
Formatore	Dr. ssa M. Flavia Spagna
Metodologia	Lezione frontale
Modulo 4	Il tema della donazione
4.1 <u>Donazione organi e tessuti</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Il valore della donazione • Le possibili forme di donazione: sangue, midollo, tessuti ecc • Donazione organi
Durata	6 ore
Formatore	Dr. Alberto Viozzi

Metodologia	20 % Lezione frontale 80% dinamiche non formali, discussioni in classe , esperienze dirette
4.2 <u>Società partecipata: il dono del proprio tempo</u>	Esperienze dirette di diverse associazioni di volontariato tra cui: l'Abbraccio (hospice), Magicabula (clown terapia)
Durata	4ore
Formatore	Dr. ssa M. Flavia Spagna
Metodologia	Dinamiche non formali: sinottica, metodo dei casi
Metodologia	50% Lezione frontale 50% dinamiche non formali: metodo dei casi ed esercitazione pratica
4.3 <u>Società partecipata: Corso di rianimazione di base BLSD</u>	Tecniche di rianimazione di base BLSD (con rilascio attestato di abilitazione riconosciuto dall'IRC)
Durata	6 ore
Formatore	Dr. ssa Patrizia Ciccanti Presidente gruppo formazione "ASL11-Fermo"
Metodologia	Dinamiche non formali: sinottica, metodo dei casi
Metodologia	20% Lezione frontale 80% dinamiche non formali: metodo dei casi ed esercitazione pratica
Modulo 5	<i>Comportamento consapevole per un Sistema Sanitario di valore (con la partecipazione dei volontari del Servizio Civile del Comune di Fermo)</i>
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> • Dalla beneficenza all'assistenza: breve storia dell'assistenza sanitaria in Italia • Il sistema Sanitario Nazionale: principi e scopi. • Il cittadino consapevole: Focus sul principio di appropriatezza • Razionale dei percorsi principali del SSN Strumento principale di accesso: L'impegnativa • Il fascicolo sanitario elettronico
Durata	5 ore
Formatore	Dr. ssa M. Flavia Spagna
Metodologia	Lezione frontale

2) *Durata*(*)

73 ore che saranno erogate il 70% entro e non oltre i 90 gg dall'avvio del progetto il rimanente 30% entro e non oltre 270 gg dall'avvio del progetto.

ALTRI ELEMENTI DELLA FORMAZIONE

43) *Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto (*)*

Verifica della formazione

- **Metodologia:** Test al termine della formazione generale, colloqui di valutazione per la valutazione specifica.
- **Strumenti:** test somministrati al termine della formazione generale (test scritto) e specifica (verifiche orali).
- **Tempistica:** entro 180 gg da inizio progetto per la formazione generale, al termine di ogni modulo (e non oltre i 90 gg da inizio progetto) per la formazione specifica.
- **Indicatori:** Gradiente di valutazione come da DGRM 1175/2008 per la formazione generale, livelli di apprendimento definiti dai docenti dei singoli moduli per la formazione specifica (sulla base della partecipazione – attiva/passiva- delle presenze dei corsi –assente/presente- e del giudizio complessivo –idoneo/non idoneo) cfr mod scv 07
- **Operatori coinvolti:** 1 responsabile del monitoraggio, formatori
- **Volontari coinvolti.** 28 volontari

INDICATORI DI VALUTAZIONE

verifiche	Obiettivo numerico (come da punto 7)	Indicatore utilizzato	Indicatore di efficacia	Valutazione scostamenti ed azioni correttive
Verifica attività formativa generale	Ogni volontario deve raggiungere una preparazione definita \geq di sufficiente secondo il grad ente di valutazione della DGRM 1175/2008	Livelli di apprendimento secondo i gradienti di valutazione della DGRM 1175/2008	Ogni volontario deve raggiungere una preparazione definita \geq di sufficiente secondo l gradiente di valutazione della DGRM 1175/2008	Se la formazione di almeno un volontario sarà < a sufficiente, si procederà alla organizzazione di docenze aggiuntivi
Verifica attività formativa specifica	Tutti i volontari raggiungono una preparazione della formazione specifica = a	Gradiente di valutazione posto dai formatori specifici e come risulta da mod.	Tutti i volontari raggiungono una preparazione della formazione specifica = a	Se al termine della formazione almeno un volontario sarà NON IDONEO

	IDONEO come da modello scv 07	scv 07 –scheda di rilevazione e valutazione del modulo di formazione specifica	IDONEO in base al gradiente di valutazione come risulta da modello scv 07	come da mod. scv 07 si procederà alla organizzazione di docenze aggiuntive
Verifica qualità della formazione erogata	Il 100% dei questionari riporti una valutazione di 4 dal gradiente di valutazione del questionario	Gradiente di valutazione della formazione erogata ai volontari previsti dal questionario allegato	Il 100% dei questionari riporti una valutazione di 4 dal gradiente di valutazione del questionario	Se una percentuale < del 100% dei questionari riporta una valutazione > di 4 dal gradiente di valutazione del questionario, si effettuerà una verifica dei formatori

IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELL'ENTE
IL DIRETTORE GENERALE DELL'ASUR MARCHE

Dr. Alessandro Marini