Allegato A1 **(ITALIA)**

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA

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

TITOLO DEL PROGETTO: Prendersi cura

SETTORE E AREA DI INTERVENTO: A-14. Altri soggetti in condizione di disagio o di esclusione sociale

DURATA DEL PROGETTO: 12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO: Obiettivo del progetto è soddisfare, avvicinare, garantendo al cittadino-utente l'accesso equo ed universale all'erogazione delle prestazioni sanitarie, in quanto è importante assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età, in linea con l'obiettivo 3 del programma Coesione Sociale Marche e come previsto dal SSN e dall'art.32 della Costituzione Italiana. Attraverso azioni dirette all'ascolto, all'accoglienza, all'informazione, all'orientamento ed all'accompagnamento, si garantisce l'incontro, il buon accesso e l'efficace utilizzo dei servizi. Nei punti di portineria, cup, front-office, pronto soccorso, reparti e ambulatori non sempre si riesce ad essere accogliente ed efficace per favorire un buon incontro ed un rapido accesso alle cure, vista l'elevata affluenza e le molteplici mansioni spesso affidategli. Questo, purtroppo, si ripercuote principalmente sulle categorie più deboli a cui ci rivolgiamo (disabili, anziani, stranieri, minoranze), che richiedono, viste le difficoltà, maggior attenzione con interventi ricchi di umanità e comprensione. L'obiettivo generale del Programma "Coesione Sociale Marche" è quello di contribuire al miglioramento delle condizioni di benessere attraverso la creazione di contesti in cui si possono più facilmente ed efficacemente generare processi di inclusione, diretti a prevenire e contrastare fratture sociali e la multiproblematicità delle situazioni di disagio. Attraverso la prevenzione, la promozione della salute, le attività di mediazione e con la partecipazione attiva dei singoli cittadini, si può predisporre un terreno per un sistema sanitario più efficace ed efficiente. La promozione della salute si propone, tra l'altro, di raggiungere l'eguaglianza nelle condizioni di salute, attraverso la predisposizione e l'attuazione di interventi volti a ridurre le discriminazioni ed offrire a tutti eguali opportunità e risorse per conseguire il massimo potenziale di salute auspicabile. I volontari in Servizio Civile diventeranno, quindi, il punto di congiunzione e di ascolto tra l'Azienda e i cittadini con particolare attenzione alle fasce più deboli, un nodo della rete attento e motivato nel diffondere una cultura della salute e sostenere le categorie d'utenza più fragili. Come descritto nel Programma, questo progetto rientra in uno degli obiettivi dell'Agenda 2030, "Ridurre l'ineguaglianza" e quindi il rafforzamento della coesione sociale attraverso l'incontro tra varie generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni. Con tale sguardo gli operatori volontari sono i migliori operatori di mediazione sui nuovi canali (nuove applicazioni es. Zerocoda, SolariQ, etc…, nuovi canali come facebook, instagramm, whattsap, e il nuovo sito aziendale) e offriranno al nostro Ente un valore aggiunto per indirizzare gli utenti, con migliore comunicazione e informazione, e nel ridurre la disuguaglianza digitale.

ATTIVITÁ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:
I volontari saranno impegnati principalmente nell'accogliere, informare e orientare gli utenti, in particolare nei giusti percorsi assistenziali e nell'accesso alle strutture. Svolgono attività rivolte agli utenti. I volontari rivestono la figura idonea a instaurare un dialogo che supera il disagio comunicativo che il sistema sanitario può creare, fungendo da facilitatori. Ecco il perché della collaborazione alle attività di sportello informativo e di reception a supporto del personale dipendente che svolge l'attività quotidiana di accoglienza, di informazione e di accompagnamento nell'accesso ai servizi sanitari. Prima di tutto forniscono le corrette informazioni su come, dove andare e i volontari cercheranno di rispondere agli utenti sulle loro prime richieste anche telefoniche. Svolgono piccole commissioni di cui i pazienti degenti possono necessitare; facilitano l'utenza nella compilazione di questionari di soddisfazione o

reclami sul servizio reso; collaborano all'esecuzione e diffusione di attività e progetti di informazione, promozione e sensibilizzazione; sostengono le attività amministrative di supporto alle attività sanitarie per gli utenti; aiutano l'utente in un miglior approccio alla burocrazia del sistema per la comprensione e nella compilazione della modulistica.

ATTIVITÀ PER SEDI DI ATTUAZIONE
I volontari in dettaglio svolgono nelle sedi selezionate le seguenti particolari attività:

SEDE 191056 - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO ASCOLI PICENO e SEDE 191062 - URP UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO SAN BENEDETTO DEL TRONTO
- Collaborano nella rilevazione della customer satisfaction per il monitoraggio della qualità percepita dagli utenti, con l'URP e le associazioni di volontariato per una rilevazione più obiettiva e rispondente alla realtà che porti a progetti di miglioramento continui;
- Facilitano l'utenza nella compilazione di questionari di soddisfazione o reclami sul servizio reso offrire un importante supporto anche per la promozione delle iniziative regionali legate al progetto Carta Regionale Sanitaria, in particolare seguendo l'attivazione della tessera per le nuove funzioni di autenticazione su internet, presso la sede URP quale sportello dedicato, rinforzare il canale informativo per il nuovo consenso informato on line con l'attivazione del Fascicolo Sanitario Elettronico Regionale (FSE);
- Promuovono e supportano l'autenticazione delle Tessere Sanitarie, il consenso informato
- alimentano l'informazione tramite i nuovi canali aziendali whattsap, Instagram, facebook, sito istituzionale
- Supportano l'utente nella corretta modulistica da utilizzare per i diversi servizi

SEDE 191057 – CENTRALE OPERATIVA 118 accoglienza e front office ASCOLI PICENO
Individuare con l'aiuto del personale dell'Ente le persone che possono necessitare di trasporto;
Contribuire alla gestione dei trasporti solidali con mezzi sanitari "da casa e a casa" con riferimento alla C.O. 118 dell'Area Vasta 5;
Ricevere le prenotazioni degli utenti;
Prenotare il mezzo di trasporto;
Recarsi al domicilio degli utenti che fanno richiesta di trasporto;
Accompagnare a destinazione gli utenti e riaccompagnare al domicilio gli utenti, quando il mezzo è messo a disposizione e autorizzati dall'OLP della sede C.O. 118.
Supportare a livello amministrativo i rapporti con le Pubbliche Assistenze;
Trasporto da e per le strutture sanitarie soggetti disabili, anziani e minoranze; accompagnano gli operatori dei servizi al domicilio degli utenti

SEDE 191060 - SPORTELLO URP E INFORMAZIONI, FRONT-OFFICE Palazzina EX GIL ASCOLI PICENO
Punto informativo
Sostegno delle attività dei servizi di prevenzione svolti nell'ambito delle vaccinazioni e delle campagne di screening (supporto informativo e di orientamento)
Informazione dei servizi resi all'interno della Palazzina ex gil e miglior orientamento alle strutture
Promozione quale sub articolazione dell'URP dei servizi telematici, FSE, e APP per agevolare gli utenti nell'accesso ai servizi

SEDE 191059 - DIREZIONE MEDICA OSP MADONNA DEL SOCCORSO – Accoglienza e Front Office SAN BENEDETTO DEL TRONTO E SEDE 190208 - DIREZIONE MEDICA OSPEDALE MAZZONI – accoglienza e front office ASCOLI PICENO
Supporto nel punto informativo, reception dei presidi ospedalieri
Accompagnamento dell'utenza nei reparti e nelle strutture sanitarie, anche con l'utilizzo di supporti (sedie a rotelle)
Accoglienza, informazione e orientamento nelle reception e sale di attesa di alcuni reparti quali Pronto Soccorso, Cardiologia, dell'Oncologia, Radiologia e Piastra Ambulatoriale
Recarsi presso gli esercizi commerciali (edicola, bar, ecc) per i pazienti degenti che ne hanno particolare necessità su richiesta dei coordinatori infermieristici
Supporto al servizio sociale del presidio ospedaliero

SEDE 191058 - DISTRETTO SANITARIO DI ASCOLI PICENO e SEDE 190234 - DISTRETTO SANITARIO DI SAN BENEDETTO DEL TRONTO
Supporto nell'informazione presso gli uffici Anagrafe Assistiti e sulle linee guida da seguire
Supporto presso gli Sportelli Anagrafe Assistiti, Esenzioni, e iscrizione tramite il codice STP (stranieri temporaneamente presenti)
Supporto ai familiari nella fase di istruttoria e di inserimento degli utenti nelle strutture
Supporto telefonico e di front office
Accoglienza, ascolto, aiuto, compagnia e intrattenimento degli anziani ospiti delle strutture territoriali di competenza

SEDE 190210 - DIR. AMM.VA OSPEDALIERA – RECEPTION SAN BENEDETTO DEL TRONTO e SEDE 190209 - DIREZIONE AMMINISTRATIVA OSPEDALIERA RECEPTION ASCOLI PICENO

Supporto informativo presso gli sportelli CUP-Cassa
Essere una presenza costante e di riferimento per un migliore orientamento negli spazi di accesso e transito
Supporto amministrativo ai servizi sanitari erogati presso i Presidi Ospedalieri.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

cod. 190209 DIREZ. AMM. OSPEDALIERA – RECEPTION - SU00362 ASUR AV 5 sede di Ascoli Piceno –- via degli iris - ASCOLI PICENO – N. VOLONTARI N. 2

cod. 190210 DIR. AMM. OSPEDALIERA – RECEPTION - SU00362 ASUR AV 5 sede di San Benedetto del Tronto –- Via Luciano Manara - SAN BENEDETTO DEL TRONTO - N. VOLONTARI N. 2

cod. 191056 UrpVIA DEGLI IRIS - ASCOLI PICENO - SU00362 ASUR AV 5 sede di Ascoli Piceno – N. VOLONTARI N. 2

cod. 191057 CENTR. OP. 118 - accoglienza e front-office - SU00362 ASUR AV 5 sede di Ascoli Piceno – VIA DEGLI IRIS ASCOLI PICENO - N. VOLONTARI N. 2

cod. 191059 DIREZ. MEDICA- Osp. Madonna del Soccorso - accoglienza e front-office - SU00362 ASUR AV 5 – VIA LUCIANO MANARA SAN BENEDETTO DEL TRONTO - N. VOLONTARI N. 2

cod. 191060 Dip.to di Prevenz. – Sportello URP e Informazioni, Front-Office - SU00362 ASUR AV 5 – VIALE MARCELLO FEDERICI ASCOLI PICENO- N. VOLONTARI N. 2

cod. 191062 URP - SU00362 ASUR AV 5 sede di San Benedetto del Tronto – VIA LUCIANO MANARA - SAN BENEDETTO DEL TRONTO - N. VOLONTARI N. 2

cod. 190208 DIREZ. MEDICA – OSPEDALE MAZZONI - accoglienza e front-office - SU00362 ASUR AV 5 sede di Ascoli Piceno – DIREZ. MEDICA – OSPEDALE MAZZONI - accoglienza e front-office - VIA DEGLI IRIS ASCOLI PICENO - N. VOLONTARI N. 3

cod. 190234 Distretto sanitario di San Benedetto del Tronto - SU00362 ASUR AV 5 Distretto sanitario di San Benedetto del Tronto - VIA ROMAGNA SAN BENEDETTO DEL TRONTO - N. VOLONTARI N. 4

cod. 191058 DISTRETTO SANITARIO di Ascoli Piceno - SU00362 ASUR AV 5 DISTRETTO SANITARIO di Ascoli Piceno VIA DEGLI IRIS ASCOLI PICENO - N. VOLONTARI N. 4

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:
numero posti: 25 senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:
Per le attività di formazione specifica gli Operatori Volontari dovranno recarsi, con i mezzi dell'Azienda, in modalità itinerante nelle varie sedi nel territorio regionale, nel rispetto del Codice comportamento uniforme dipendenti di P.A. e del D.Lgs. 165/2001 e smi. Gli OVSCU che sono in possesso della patente di guida possono guidare gli automezzi dell'Ente. In assenza di patente o rifiuto alla guida, saranno accompagnati da personale dell'ente. Altri obblighi sono: flessibilità oraria (mattina o pomeriggio, possibilità di orario spezzato); rispettare il segreto di ufficio per le notizie di cui si abbia conoscenza nell'ambito del servizio; rispettare le norme sulla privacy; partecipare alla formazione, rispetto degli orari stabili.

giorni di servizio settimanali ed orario: 30 ore settimanali su 5 giorni a settimana

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI: nessun requisito ulteriore

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE: Metodologia, strumenti e tecniche utilizzate:

L'accertamento dell'idoneità dei candidati avverrà mediante un esame comparativo dei curricula sulla base delle dichiarazioni rilasciate e mediante colloquio volto ad accertare le competenze richieste e la compatibilità dei candidati con il contesto operativo dove si svolge il progetto/intervento e/o l'idoneità degli stessi ad operare con la tipologia di utenza alla quale il progetto si rivolge.

Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è pari a 110 punti, ripartiti come di seguito specificato:
- Sezione 1 Curriculum vitae, strumento: autocertificazione – massimo 50 punti.

 Sezione 2 Colloquio, strumento: scheda di valutazione – massimo 60 punti.

Per la valutazione dei candidati vengono nominate apposite Commissioni secondo le direttive del D. Lgs. 165/2001 e s.m.i., composte dai Selettori accreditati dell'ente e da figure esperte dell'ente capofila e/o degli enti di accoglienza.
Al termine delle selezioni la Commissione redige le graduatorie provvisorie per sedi. Nelle graduatorie provvisorie sono inseriti tutti i volontari risultati idonei selezionati e idonei non selezionati per mancanza di posti.
A parità di punteggio è preferito il candidato più giovane di età in relazione a quanto previsto dal comma 7, articolo 3, della legge n. 191/98.
Le graduatorie riporteranno per ciascun aspirante volontario: cognome, nome, data di nascita e punteggio conseguito.
Quanti non hanno sostenuto il colloquio o sono stati esclusi per altri motivi saranno inseriti in un elenco a parte con la specifica del motivo dell'esclusione e saranno tempestivamente informati del mancato inserimento nelle graduatorie.
La graduatoria è compilata per ogni sede in cui si articola il progetto in ordine decrescente rispetto ai punteggi attribuiti e viene pubblicata sul sito internet www.asur.marche.it e presso le sedi dove sono state effettuate le selezioni o comunque con altre idonee modalità.
Al termine della selezione le graduatorie provvisorie contenenti i nominativi dei giovani risultati idonei selezionati, nonché gli idonei non utilmente collocati in graduatoria e quelli ritenuti non idonei verranno trasmesse al Dipartimento per l'approvazione e i successivi adempimenti di competenza.

b) Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori:

Durante la selezione verrà accertata:
1. (variabile 1) la competenza e la compatibilità dei candidati con il contesto operativo dove si svolge il progetto/intervento attraverso Curriculum Vitae autocertificato (indicatore al punto 3);
2. (variabile 2) l'idoneità dei candidati ad operare con la tipologia di utenza alla quale il progetto/intervento si rivolge attraverso le risultanze del colloquio (indicatori al punto 3).

Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è pari a 110 punti (50 + 60).

c) Criteri di selezione (Indicatori)

Sezione 1 Curriculum Vitae (titoli di studio ed esperienze) – punteggio massimo attribuibile: 50 punti
Titolo di studio
(si valuta solo il titolo di studio superiore) Punteggio
Laurea specialistica o vecchio ordinamento attinente al progetto 8 punti
Laurea specialistica o vecchio ordinamento NON attinente al progetto 6 punti
Laurea triennale attinente al progetto 6 punti
Laurea triennale NON attinente al progetto 5 punti
Diploma di scuola media superiore attinente al progetto 5 punti
Diploma di scuola media superiore NON attinente al progetto 4 punti
Frequenza scuola media superiore fino a 3 punti (1 punto per ogni anno concluso)

Titoli professionali
Punteggio e note esplicative
Master post universitari, corsi di perfezionamento universitario, corsi di specializzazione - fino a 4 punti (2 punti per ogni titolo)
Concorrono alla formazione del punteggio massimo attribuibile soltanto i titoli attinenti al progetto.
Esperienze di studio aggiuntive e non valutate nelle precedenti voci, utili per la realizzazione del progetto fino a 2 punti
Concorrono alla formazione del punteggio massimo attribuibile soltanto le esperienze di studio attinenti al progetto.

Esperienze dal CV da valutare
Coefficiente e note esplicative
(E' possibile sommare la durata di più esperienze fino al raggiungimento del periodo massimo valutabile)
Precedenti esperienze lavorative, di volontariato, tirocini e stage nell'ambito dello stesso settore di intervento, svolte c/o gli enti proponenti il progetto fino a 18 punti (sarà attribuito 0,75 punto per ogni mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg. Periodo massimo valutabile 24 mesi)
Precedenti esperienze lavorative, di volontariato, tirocini e stage nell'ambito dello stesso settore di intervento, svolte c/o enti DIVERSI da quelli proponenti il progetto fino a 12 punti (sarà attribuito 0,50 punto per ogni mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg. Periodo massimo valutabile 24 mesi)
Precedenti esperienze lavorative, di volontariato, tirocini e stage in settori diversi dal progetto fino a 6 punti

(sarà attribuito 0,25 punto per ogni mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg. Periodo massimo valutabile 24 mesi)

Sezione 2 Colloquio – massimo 60 punti
Fattori di valutazione Punteggio Punteggio finale
1. Motivazioni del candidato rispetto alla scelta del progetto
(La conoscenza del progetto scelto, la condivisione delle tematiche, degli obiettivi e delle attività del progetto nonché la consapevolezza su cosa sia oggi il servizio civile, rappresentano il presupposto di partenza per una scelta consapevole)

Fino a 60 punti

Il punteggio finale è dato dalla media aritmetica dei giudizi relativi ai singoli fattori di valutazione riportati nella scheda.

Formula: Punteggio finale=
G1+G2+G3+G4+G5+G6/6
2. Idoneità: doti e abilità umane possedute dal candidato, idonee a
svolgere le mansioni previste dalle attività del progetto. Fino a 60 punti
3. Disponibilità del candidato in riferimento a particolari condizioni
previste nel progetto (es. flessibilità, trasferimenti, missioni….) Fino a 60 punti
4. Conoscenza dell'Ente sede di attuazione del progetto.
(La conoscenza dell'Ente attuatore del progetto rappresenta il presupposto per una scelta consapevole basata anche sulla condivisione delle finalità e della storia).
Fino a 60 punti
5. Conoscenza dei temi: costituzione italiana, cittadinanza attiva, partecipazione, difesa del bene comune e nonviolenza. Fino a 60 punti
6. Interesse del candidato ad acquisire particolari abilità e professionalità Fino a 60 punti
previste nel progetto.

d)Note e indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema:

In sede di presentazione della domanda i titoli valutabili possono essere dichiarati sotto forma di autocertificazione. Tutte le esperienze dichiarate dovranno essere documentate con l'indicazione anche della durata e delle attività svolte; in mancanza di tale documentazione non sarà assegnato il punteggio relativo.
I candidati per ottenere l'idoneità al servizio dovranno superare il colloquio con un punteggio minimo di 36/60

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:
Ai Volontari del Servizio Civile Universale, a seguito dell'acquisizione di competenze conseguente la partecipazione alla realizzazione del progetto, saranno rilasciati i seguenti attestati:
- Attestato BLSD - Corso di BLSD accreditato IRC con rilascio di attestato di esecutore rianimazione cardio polmonare riconosciuto a livello nazionale da IRC (Italian Resuscitation Council).
- Attestato Corso di formazione Obbligatorio sulla sicurezza nei luoghi di lavoro - conforme al D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81; Accordo Stato Regioni 21 Dicembre 2011, valido come credito formativo permanente, riconosciuto cioè da Enti terzi di qualsiasi settore di impiego.
- Attestato specifico – Attestato specifico di messa in trasparenza utile alla validazione delle competenze", come da nota (Allegato) della Regione Marche del 18 maggio 2020, prot. 498506/SPO/2020, gli operatori volontari del Programma di Servizio Civile Universale: "Coesione Sociale Mar-che" saranno inseriti nel percorso di sperimentazione regionale: VA.LI.CO. (Validazione Li-bretto Competenze).

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:
Sedi dell'Ente Area Vasta 5:
-Aule Formazione
-Sedi accreditate di appartenenza

Per un totale di 71 ore. La formazione specifica sarà erogata per il 70% delle ore entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto e per il 30% delle ore entro e non oltre il terz'ultimo mese di realizzazione del progetto. Il modulo I e II relativo alla formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile sarà erogato entro 90 giorni dall'avvio del progetto.

TITOLO DEL PROGRAMMA CUI FA CAPO IL PROGETTO: COESIONE SOCIALE MARCHE

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

Nel nostro programma, per far sì che il Servizio Civile possa contribuire ad aumentare la coesione sociale, abbiamo focalizzato gli obiettivi dei progetti su alcuni Traguardi specifici riferiti agli obiettivi dall'Agenda 2030 da noi scelti, in modo da sostenere le politiche attivate a livello locale dagli enti e dai soggetti della rete territoriale.

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

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA: Rafforzamento della Coesione Sociale attraverso l'incontro tra varie generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA' voce 23
→Numero posti previsti per giovani con minori opportunità
voce 23.2
→Tipologia di minore opportunità
voce 23.3
- Difficoltà economiche
- Bassa scolarizzazione
- Disabilità (specificare il tipo di disabilità?)

→Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata
voce 23.4
→Attività degli operatori volontari con minori opportunità
voce 9.3
→Ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali
voce 23.7

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO voce 25
→Durata del periodo di tutoraggio
voce 25.1
→Ore dedicate
voce 25.2
→ Tempi, modalità e articolazione oraria
voce 25.3
→Attività di tutoraggio
voce 25.4
voce 25.5 (opzionale)

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO IN UN PAESE UE O IN UN TERRITORIO TRANSFRONTALIERO
voce 24
→Paese U.E.
voce 24.1
→Durata del periodo di svolgimento del servizio nel Paese U.E. oppure articolazione oraria del servizio per i progetti in territorio transfrontaliero
voce 24.2
→Attività previste per gli operatori volontari nel periodo da svolgersi nel Paese U.E.
voce 24.3
→Modalità di fruizione del vitto e dell'alloggio nel Paese U.E. oppure modalità di fruizione del vitto e dell'erogazione delle spese di viaggio giornaliero per i progetti in territorio transfrontaliero
voce 24.6