

**ENTE**

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

Azienda Sanitaria Unica Regionale (A.S.U.R.) - MARCHE Area Vasta 5 – Cod. Helios SU00362

**CARATTERISTICHE DEL PROGETTO**

- 2) *Titolo del programma (\*)*

MAR23: MARCHE ATTIVE E RESILIENTI

- 3) *Titolo del progetto (\*)*

CONNESSI ALLA SALUTE

- 4) *Contesto specifico del progetto (\*)*

- 4.1) *Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto (\*)*

• **Contesto**

Come descritto dal Programma lo scenario demografico Regionale richiede di mettere i cittadini al centro dell'azione e delle politiche sanitarie, quali attori e protagonisti della propria salute; così l'accesso equo alle cure è finalità sia del Programma che del Progetto, quest'ultimo riserva attenzione particolare ai fragili messi ulteriormente in difficoltà dalla Pandemia. La finalità comune è pertanto quella di proporre un modello capace di dimostrare che è possibile fronteggiare i problemi vissuti dalla comunità solo laddove gli attori operano insieme (Programma MAR23: MARCHE ATTIVE e RESILIENTI), in una modalità a rete, fronteggiando difficoltà e problematiche in diversi settori (cultura, assistenza, ambiente, ecc...) con un obiettivo comune: contrasto della povertà e salvaguardia della salute.

Consideriamo che la Regione Marche presenta la popolazione media regionale molto elevata, caratterizzata da un'azienda unica, l'ASUR marchigiana (1.525.271 popolazione), e che l'organizzazione dell'Area Vasta è a livello sanitario e amministrativo comprendente per l'Area Vasta 5 da 33 Comuni, insistenti su un territorio di 1228 kmq che va dai Monti Sibillini al mare Adriatico.



Consideriamo che il terremoto nel 2016 ha già drammaticamente amplificato gli effetti di una crisi che già affliggeva le aree interne regionali e ha stimolato un esodo dagli Appennini che sta producendo una desertificazione demografica che si manifesta già con numeri incontrovertibili.

I due centri più importanti (Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto), distanti 30 km l'uno dall'altro e sedi di due Ospedali di rete, hanno una popolazione residente di circa 50.000 abitanti. Superano i 10.000 abitanti solo i Comuni di Grottammare e di Montepiccolo. Cinque Comuni (Folignano, Castel di Lama, Spinetoli, Cupra Marittima e Offida) superano i 5.000 abitanti mentre tutti gli altri hanno una popolazione inferiore. Nel Distretto di Ascoli Piceno i residenti sono 106.517 (52.144 maschi, 54.373 femmine). Nel Distretto di San Benedetto del Tronto i residenti sono 101.668 (48.701 maschi, 52.967 femmine).

Tale contesto sociale si riflette sulla rete ospedaliera composta dai presidi ospedalieri dove si concentrano le nostre risorse SCU.

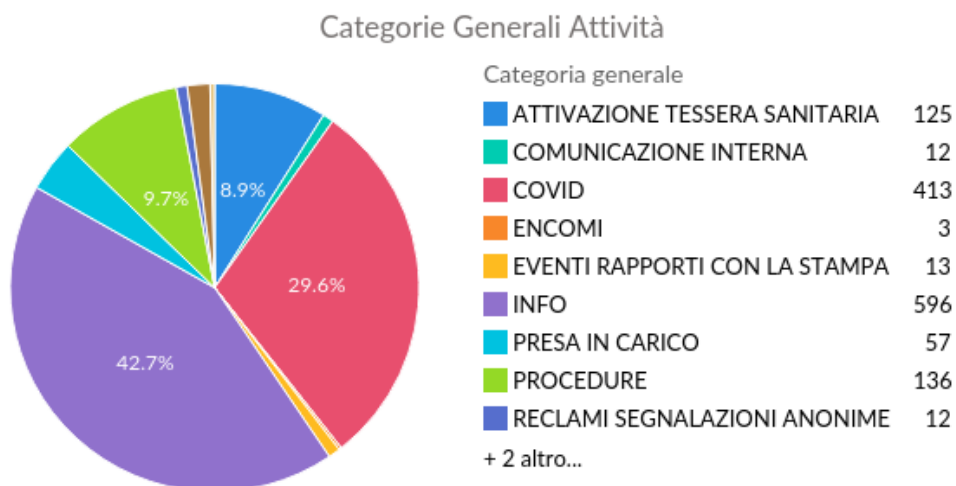
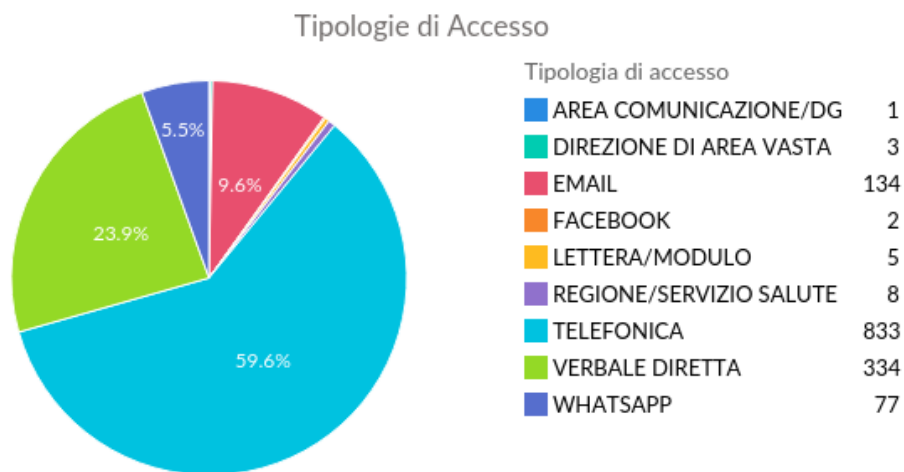
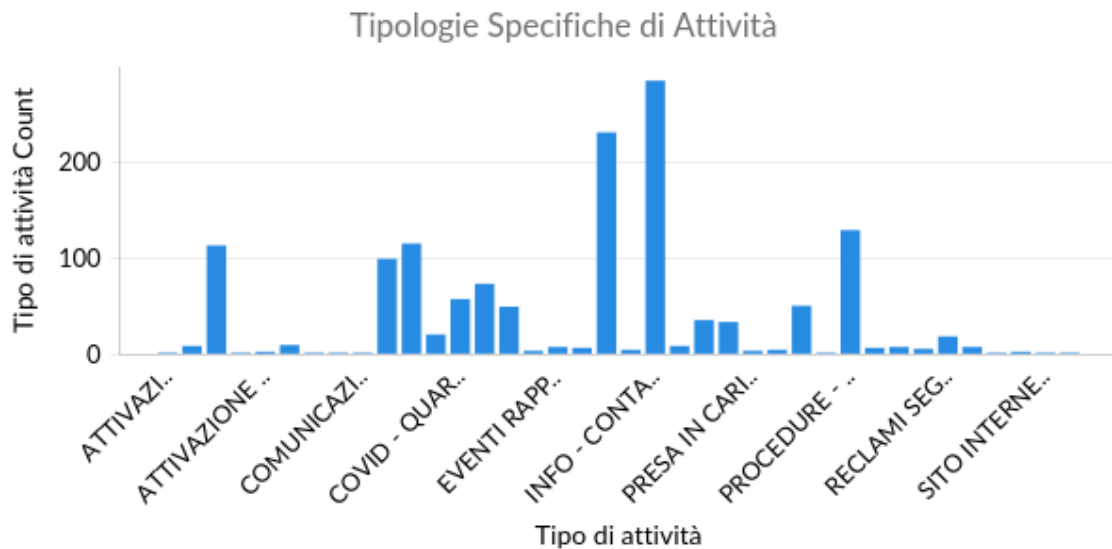
Si precisa inoltre che la restrizione dell'accesso ai servizi di ricovero, ambulatoriali e di screening, non urgenti o differibili, creatasi nel periodo dell'emergenza Covid-19, ha determinato un allungamento delle liste di attesa che rischia di compromettere le prognosi dei pazienti affetti da patologie non COVID 19, e di determinare un grave peggioramento dei principali indicatori di esito, costituendo una grave minaccia per il Sistema Sanitario. Nonostante la recente recrudescenza del quadro epidemico, il recupero delle prestazioni non erogate ed appropriate è diventata una priorità di salute pubblica, in risposta alla quale il Governo è intervenuto a più riprese negli ultimi due anni, stanziando risorse, potenziando la telemedicina, riconoscendo alle aziende e agli Enti del SSN di assumere, anche attraverso procedure semplificate ed in deroga ai vincoli di spesa vigenti personale sanitario e incrementando le borse di specializzazione finanziate. L'aumento della domanda e dei bisogni è ben visibile anche nell'analisi delle segnalazioni gestite dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Asur Marche Area Vasta 5 che evidenzia un già dai primi mesi del 2022, per lo più dovuto alle difficoltà di accessibilità ai servizi e alle prestazioni sanitarie:

L'analisi del nostro comportamento online dimostra infatti che rapidamente gli utenti sono diventati in via generale anche:

- più "curiosi"
- più "impazienti";
- più "esigenti"

Con la progressiva riduzione dei contagi l'attività di segnalazione per le situazioni legate alla pandemia è stata sempre meno preponderante, ma ha avuto un ruolo importante nella risposta all'emergenza.

Gli accessi degli utenti sono cambiati evidenziando un nuovo picco per informazioni generiche e procedure e sono stati così registrati



Tale servizio ha intercettato una urgente esigenza degli utenti che non trovano interlocutori competenti e facilmente rintracciabili.

Inoltre il contesto si incrocia con la progettazione del 2021 che è stato caratterizzato anche dall'approvazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), il piano operativo che dettaglia riforme e investimenti necessari al rilancio dell'economia a livello nazionale e regionale. La missione 6.1 del PNRR fra l'altro individua come intervento "casa come primo luogo di cura (ADI). L'atto approvato dalla Regione Marche costituisce un'azione particolarmente incisiva sulla programmazione sanitaria per lo Sviluppo dell'Assistenza Territoriale prevista dal PNRR prevedendo il potenziamento e la riorganizzazione dei servizi sanitari territoriali ed extra ospedalieri, tra le principali linee di sviluppo tracciate dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e in particolare nella misura che riguarda le Reti di prossimità, strutture e telemedicina per l'assistenza sanitaria territoriale. Nello specifico, il PNRR identifica due tipologie di strutture: le Case della Comunità (CdC) e gli Ospedali di Comunità (OdC). La Casa della Comunità (CdC), un modello organizzativo che rende concreta l'assistenza di prossimità per la popolazione di riferimento. È infatti, il luogo fisico, di prossimità e di facile individuazione al quale il cittadino può accedere per poter entrare in contatto con il sistema di assistenza sanitaria e socio-sanitaria. Per l'Area Vasta 5 sono previste l'istituzione di 2 case di comunità, oltre la presenza delle strutture residenziali e il servizio domiciliare già garantito.

- **Bisogni/aspetti da innovare**

E' stata intercettata una urgente esigenza degli utenti che non trovano interlocutori competenti e facilmente rintracciabili.

In questo scenario, l'utilizzo delle tecnologie gioca un vero e proprio ruolo "da leone", in quanto può rappresentare sia un fattore abilitante per facilitare l'accesso alle cure dei cittadini pazienti e l'inclusione sociale e sia lo strumento per abbattere i costi della Sanità, rendendo i percorsi di cura più efficienti.

Da qui abbiamo individuato un'altra categoria di "fragilità": una fragilità che nasce da un sistema di e-health basato su sistemi informatici e tecnologici avanzati, pur essendo disegnato per aumentare l'accessibilità delle cure, rischia di creare un divario e una disparità di cure tra pazienti che possono accedere al servizio in quanto in possesso dei mezzi adeguati, culturali, sociali, di competenze digitali, o di familiari/caregivers ben attrezzati, e altri che non hanno le stesse disponibilità.

A questo si deve aggiungere l'introduzione dello SPID (Sistema pubblico di identità digitale), che ha offerto la possibilità al cittadino di avere un'unica modalità di autenticazione per tutti i servizi della pubblica amministrazione, anche nella sanità. Sul tema dei pagamenti digitali, invece, pagoPA ha reso più semplice, sicuro e trasparente qualsiasi pagamento verso la pubblica amministrazione.

L'uso di mezzi per la comunicazione digitale, inoltre, ha il potenziale per snellire numerosi processi che oggi causano lentezza e spreco di risorse nella cura del paziente.

Inoltre il PNRR raggruppa i progetti di investimento e di riforma in sedici Componenti, raggruppate a loro volta in sei Missioni: la Missione 6 è dedicata alla Salute.

Circa il 45,0% delle risorse del PNRR destinate alla Missione salute sono finalizzate all'implementazione della prima Componente (M6C1: reti di prossimità, strutture e telemedicina per l'assistenza territoriale) e il 55,2% alla realizzazione della seconda Componente (M6C2: innovazione, ricerca e digitalizzazione del SSN); oltre l'87,0% delle risorse del fondo React EU sono assegnate alla M6C1 e il rimanente 12,3% alla M6C2. Infine, il 17,3% degli stanziamenti del fondo complementare sono deputati alla realizzazione della M6C1 e l'82,7% a quella della M6C2 (Tabella 2.14.).

**Tabella 2.13. PNRR: Missione salute.**

M6. Salute	PNRR (€ mid.)	React EU (€ mid.)	Fondo complementare (€ mid.)	Totale (€ mid.)
M6C1: reti pross., strutture e telemed. per ass. territoriale	7,00	1,50	0,50	9,00
M6C2: innovaz. e ricerca e digitalizzaz del SSN	8,63	0,21	2,39	11,23
<b>Totale</b>	<b>15,63</b>	<b>1,71</b>	<b>2,89</b>	<b>20,23</b>

Fonte: PNRR, 2021 - © C.R.E.A. Sanità

**Tabella 2.14. PNRR: Missione salute.**

M6. Salute	PNRR (%)	React EU (%)	Fondo complementare (%)	Totale (%)
M6C1: reti pross., strutture e telemed. per ass. territoriale	44,8	87,7	17,3	44,5
M6C2: innovaz. e ricerca e digitalizzaz del SSN	55,2	12,3	82,7	55,5
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: PNRR, 2021 - © C.R.E.A. Sanità

Le misure previste nella seconda Componente, invece, consentiranno il rinnovamento e l'ammmodernamento delle strutture tecnologiche e digitali esistenti, il completamento e la diffusione del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), una migliore capacità di erogazione e monitoraggio dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) attraverso più efficaci sistemi informativi.

- **Indicatori (situazione ex ante)**

Già con il progetto Prendersi cura concluso nell'aprile del 2022, che proseguirà con il progetto Generazioni connesse dal 25 maggio 2022, sono emerse tali situazioni che portano ad avere una situazione iniziale così riassunta

1. Offrire un importante supporto anche per la promozione delle iniziative regionali legate al progetto Carta Regionale Sanitaria. Nell'anno 2022 si prevede un aumento sostanzioso delle richieste	Non si rilascia la nota informativa del consenso informato nei punti di accesso
2. Contribuire alla gestione dei trasporti solidali con mezzi sanitari "da casa e a casa" con riferimento alla C.O. 118 dell'Area Vasta 5 e l'ADI.	Il 70% delle richieste sono gestite dal SCU
3. Favorire l'accesso alle strutture e ai servizi attraverso la distribuzione di materiale informativo sui servizi offerti anche in lingua straniera e supporta in particolare l'URP, l'Anagrafe Assistiti e tutte le Reception per la mediazione culturale e linguistica che i reparti segnalano di volta in volta.	Il 60% delle richieste on line sono gestite dal SCU
4. Fornire un sostegno agli utenti anziani e gli utenti stessi, ricoverati presso il reparto di Geriatria e presso le strutture residenziali RSA, RP dell'Area Vasta.	Attività spot su richiesta pochi accessi. Il 20%.

<p>5. Far essere il volontario del SCU la sentinella che fa emergere il disagio degli utenti più fragili alle volte nascosto.</p>	
<p>6. Collaborare nella rilevazione del Portale dell'Ascolto.</p>	<p>In collaborazione si effettua il Monitoraggio e la Rilevazione una volta l'anno gestita dalle sedi URP, Direzione Sanitaria e Reception. N. questionari somministrati e registrati.</p>
<p>7. Aggiornamento Guida ai servizi on line</p>	<p>Il 30% con il supporto del SCU</p>
<p>8. Risulta inoltre necessario indirizzare gli utenti con migliore comunicazione e informazione, anche tramite nuove applicazioni (es. FSE, MyCupMarche, Zerocoda, SolariQ, etc...) e nuovi canali (come facebook, instagramm, whatsapp, nuovo sito aziendale <a href="http://www.asur.marche.it">www.asur.marche.it</a>), alle strutture sanitarie.</p>	<p>Assenza nei punti informativi di promozione dei nuovi sistemi;</p>

#### 4.2) Destinatari del progetto (\*)

In linea con il Programma SCU.UP: Marche Resilienti avviato nel maggio 2022 e vista la descrizione del contesto generale e specifico risulta evidente da quali gruppi di popolazione provengano i maggiori bisogni e quali siano le criticità emergenti su cui si vuole intervenire:

**ANZIANI e Altri soggetti in condizione di disagio o di esclusione sociale.**

Per i quali sarà necessario favorire l'incontro (accesso alle strutture, alle prestazioni, alle nuove tecnologie, ai servizi ecc..) tra un'utenza fragile (in particolare anziani), utenti "con nuova fragilità", e con minori risorse (disabili, anziani, minoranze, minori) ed i Servizi Sanitari dell'AV5.

Evidenziamo che in tale obiettivo, il nostro sistema, protagonista dell'emergenza coronavirus, sta cambiando la visione di accessibilità nei servizi, in tutti i risvolti sia sociali che sanitari, partendo da cambiamenti strutturali e organizzativi, con spazi, tempi e modalità di erogazione radicalmente diversi, ancora in divenire, alla luce del distanziamento sociale e della percezione di rischio, che per lungo tempo condizioneranno i nostri servizi. Il servizio di accoglienza, ascolto, informazione e accompagnamento attivato dai volontari nei precedenti progetti, come indicano i questionari di gradimento somministrati negli anni 2016/17/18/19, è risultato estremamente importante rispondendo a bisogni specifici ed incidendo su necessità emergenti. Si basti pensare che in una sola mattina di una giornata tipo (dalle ore 8.30 alle ore 13.00) accedano al Servizio di Prenotazione in media 400 persone con bisogni, età, caratteristiche e necessità estremamente eterogenee. Come emerge l'invecchiamento anagrafico e sociale della popolazione, un alto tasso di solitudine, un alto tasso di immigrati, unitamente alle fasce deboli (anziani e utenti in condizioni di disagio o di esclusione sociale), l'utilizzo è rivolto a supportare, avvicinare l'utenza in difficoltà.

5) *Obiettivo del progetto (\*)*

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

• **Obiettivo**

**COLMARE LA DISTANZA TRA L'ATTUALE QUALITÀ DELL'OFFERTA E LE ISTANZE DEI CITTADINI**

Colmare la distanza tra l'attuale qualità dell'offerta e le istanze dei cittadini-pazienti.

L'obiettivo generale consisterà nell'agevolare l'accesso e l'accoglienza delle persone.

In questo quadro, il servizio civile può contribuire allo sviluppo del capitale umano e incidere anche sull'effettivo utilizzo dei servizi pubblici digitali in sanità.

Ecco l'obiettivo di far attivare agli utenti il Fascicolo Sanitario Elettronico della Regione Marche, mediante il supporto da parte dei volontari del SCU altresì all'attivazione dello SPID per il relativo accesso.

Infatti 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, whatsapp, 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.

Parallelamente altro obiettivo è avvicinare i giovani al sistema sanitario anche tramite i social e gli strumenti messi a disposizione, migliorando la loro formazione in questo senso e la loro capacità comunicativa con un sistema apparentemente lontano ai giovani.

Il termine "resiliente" è ora divenuto emblema della necessità dei sistemi di adattarsi ai cambiamenti inattesi imposti dall'evento pandemico.

Niente sarà più come prima. Non è possibile ritenere che l'accesso alle prestazioni sanitarie possa continuare ad essere un'eccezione al paradigma "onlife". Al contrario, il cittadino-paziente esprime con sempre maggiore vivacità e naturalezza istanze che oggi sono del tutto disattese dal sistema. La reale universalità di accesso e l'assoluta "facilità" dei percorsi di diagnosi e cura si candidano a divenire le variabili chiave della riprogettazione che il sistema dovrà affrontare.

Particolarmente delicata risulterà la riprogettazione dell'area del "territorio", che attualmente descrive un "non-luogo" molto distante dalle reali aspirazioni del cittadino e che proprio attorno alla casa di quest'ultimo potrebbe essere ricostruito in modo inedito, anche sfruttando le opportunità di connessione digitale che sono state utilizzate durante il periodo pandemico. La "sanità digitale e connessa", se fossero concretamente disponibili le condizioni per un'adeguata e "democratica" connessione potrebbe quindi diventare un elemento strutturale e fondante delle cure territoriali, anche grazie a una necessaria valorizzazione del ruolo del Medico di Medicina Generale.

Una generale accezione di accessibilità riguarda le modalità di accesso ai servizi, cioè di prenotazione delle prestazioni. L'accessibilità riguarda quindi i tempi di attesa, per gli esami clinici e le visite specialistiche, ma anche le liste di attesa dei servizi residenziali e semiresidenziali delle aree sanitaria extra-ospedaliera, sociosanitaria e sociale, che vanno contenute con interventi normativi e organizzativi che obblighino la formazione di liste di attesa di livello distrettuale, con criteri oggettivi e chiari per le priorità di accesso; nella gestione delle dimissioni protette i tempi di attesa dovranno essere minimizzati e, possibilmente, eliminati, grazie anche ai progetti di "presa in carico post-dimissione" sviluppati in sinergia tra pubblico e cittadini.



L'accessibilità è fortemente correlata alla prossimità, un concetto che, rispetto agli interventi e ai servizi per la "salute", va adeguatamente declinato, individuando significati e implicazioni adeguate e coerenti nei diversi ambiti in cui va garantita.

Accessibilità e prossimità hanno a che fare con "distanza", dimensione che non riguarda solo la distribuzione e l'articolazione della rete dei servizi sanitari, sociosanitari e sociali, che deve essere comunque la più diffusa possibile, ma anche i livelli di "mobilità" in un territorio. Rispetto a questo è utile chiarire che ad ogni area di intervento in sanità corrisponde una "giusta distanza" da trovare con equilibrio, anche in relazione alla sostenibilità dei servizi, per ridurre il più possibile la mobilità sanitaria dei cittadini

Colmare la distanza tra l'attuale qualità dell'offerta e le istanze dei cittadini-pazienti.

Si evidenziano oltre i problemi di attesa che l'utenza percepisce come la più grande difficoltà, altresì le difficoltà organizzative visibili, la difficile accessibilità, le informazioni non corrette o frazionate di orientamento verso la struttura, con i problemi relazioni che spesso si hanno con gli operatori sanitari a tutti i livelli, e la valutazione della difficoltà nel ricevere le prestazioni e le cure richieste ....

Come riportato nelle tabelle sopra, i destinatari diretti del progetto sono adulti, disabili, minori e terza età in condizioni di disagio e tutte le minoranze e più in generale tutti coloro che afferiscono ai servizi cercando, grazie i volontari, di migliorare l'incontro, il buon accesso e l'efficace utilizzo dei servizi attraverso azioni di accoglienza, ascolto, informazione, orientamento e accompagnamento. Derivano indirettamente benefici anche i caregiver ed ai familiari degli utenti nonché a tutto il personale delle strutture dove i volontari sono impiegati e a tutto il sistema nel suo complesso.

In particolare l'ASUR per l'Area Vasta 5, rispetto alle altre AA.VV., concentrerà l'attività dei volontari del servizio civile con gli anziani e utenti terza età in condizione di disagio, data l'incidenza in % rispetto alla popolazione residente, in particolare sul territorio e il tasso di ospedalizzazione.

Più che mai i volontari potranno presteranno il loro servizio con sacrificio, passione, dedizione, per chi deve rimanere a casa, per chi ha bisogno, per ciascuno di noi, per il bene comune.

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, whatsapp, 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.

- Indicatori (situazione a fine progetto)

<i>Indicatori</i>	<i>Risultati attesi</i>
1. L'obiettivo generale consisterà nell'agevolare l'accesso e l'accoglienza delle persone anche con patologie croniche ai servizi, per le visite specialistiche, e le prestazioni ambulatoriali, attraverso l'intercettazione delle Reception ospedaliere individuate dalla Direzione Sanitaria e dall'URP. Risulta inoltre necessario indirizzare gli utenti con migliore comunicazione e informazione, anche tramite nuove applicazioni (es. FSE, MyCupMarche, Zerocoda, SolariQ, etc...) e nuovi canali (come facebook, instagramm, whatsapp, nuovo sito aziendale www.asur.marche.it), alle strutture sanitarie.	Assegnazione reception e punti informativi anche per la promozione dei nuovi sistemi, 60% degli utenti anziani che accedono; Istituzione del punto informativo ai front office gestiti dal SCU presso Cassa/Cup indicatore di risultato 60%.
2. 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). Nell'anno 2021 si prevede un aumento sostanzioso delle richieste	n. di accessi ai front office di richieste per il consenso informato; Indicatore n. 25 accessi ogni 3 mesi, 100% delle richieste viene evaso.
3. Contribuire alla gestione dei trasporti solidali con mezzi sanitari "da casa e a casa" con riferimento alla C.O. 118 dell'Area Vasta 5.	n. di pratiche di trasporto solidale gestite dal SC, anno n. 220 richieste pervenute alla C.O. 118, 70% delle richieste di trasporto solidale evase.
4. Favorire l'accesso alle strutture e ai servizi attraverso la distribuzione di materiale informativo sui servizi offerti anche in lingua straniera e supporta in particolare l'URP, l'Anagrafe Assistiti e tutte le Reception per la mediazione culturale e linguistica che i reparti segnalano di volta in volta.	Materiale prodotto e interventi richiesti dai reparti e dall'Ufficio Anagrafe Assistiti; copia del materiale agli atti
5. Fornire un sostegno agli utenti anziani e gli utenti stessi, ricoverati presso il reparto di Geriatria e presso le strutture residenziali RSA, RP dell'Area Vasta.	Attività spot su richiesta programmata e concordata con il coordinatore infermieristico di riferimento della struttura e con messa a disposizione del mezzo aziendale: numero di accessi prestati con relazione
6. Far essere il volontario del SCU la sentinella che fa emergere il disagio degli utenti più fragili alle volte nascosto, in particolare svolgendo un servizio tra la Direzione Sanitaria, i front office e l'URP che facilita l'attività quotidiana dei reparti e degli ambulatori, aiutando il sistema a mettere sempre più al centro il cittadino.	Servizio continuo e giornaliero presso le reception individuate nell'orario di servizio effettuato: Diario giornaliero compilato e firmato.

7. Collaborare 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.	In collaborazione si effettua il Monitoraggio e la Rilevazione una volta l'anno gestita dalle sedi URP, Direzione Sanitaria e Reception. N. questionari somministrati e registrati.
8. Aggiornamento Guida ai servizi on line	Il 70% con il supporto del SCU

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

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

**1. Attività propedeutiche all'avvio del progetto:**

**1.1. Promozione del programma e del progetto.** In tale fase vi sarà l'apporto dei partner. Le attività di promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile Universale mirano a informare e coinvolgere la cittadinanza, e soprattutto i giovani, in merito ai temi della solidarietà, dell'impegno civico e della promozione della salute, della fragilità del malato, con particolare riferimento al settore/area d'intervento identificati dal progetto (Assistenza- fasce deboli). In fase di pubblicazione del bando per i volontari le attività di promozione hanno come fine quello di ricevere il maggior numero di candidature e di sensibilizzare i giovani al volontariato promuovendo una cultura dell'impegno e del senso civico. Le attività previste saranno: - Comunicati stampa su quotidiano, periodici locali, free press, giornali locali on line per la promozione del bando e del progetto; Post su facebook ASUR con invito alla condivisione a tutti i contatti e agli Enti e associazioni, pubblicazione sul sito ASUR nella pagina dedicata e sulle news e sul portale intranet; - Collaborazione degli studenti a condividere il progetto sui social network (facebook) con il supporto dei tutors e docenti sanitari di Scienze Infermieristiche di Ascoli Piceno; Diffusione di materiale, affissione di locandine, il materiale verrà inviato ai soci e collaborazione dei soci a condividere il progetto sui social network , tramite i nostri partner anche per la promozione; - Elaborazione grafica e realizzazione di materiale promozionale del servizio civile (prodotti di vario genere come post, locandine, manifesti, comunicati stampa) realizzati dall'URP dell'AV5; - Invio del materiale in file alle direzioni degli istituti scolastici medie superiori della provincia di Ascoli Piceno, alle Pubbliche Assistenze e alle Organizzazioni Sindacali, al Centro per l'impiego, al CSV di Ascoli Piceno, agli Informagiovani; OPEN DAY del territorio con gli altri enti del Programma; 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 secondo le modalità descritte negli appositi accordi in allegato al progetto.

1.2. Selezione dei candidati: esame delle candidature pervenute, nomina della commissione, valutazione dei requisiti e dei titoli, selezione, graduatoria, determina e invio documentazione al Dipartimento.

1.3. Disporre l'accoglienza degli operatori volontari. Riunione Responsabile progetto, referente progetto con gli OLP, componente dell'Ordine delle professioni Sanitarie per la comunicazione dell'avvio del SCU, presentazione del programma e del progetto, l'impiego dei volontari, il coinvolgimento di tutti gli operatori, supporto dei partner per l'orientamento e l'accompagnamento nelle strutture.

## **2. Avvio dei volontari:**

2.1. Accoglienza degli Operatori volontari Ritirare Contratti; firmare copia contratti e consegnare una copia agli operatori; Consegnare e ritirare modulistica C.C Bancario e domicilio fiscale; consegnare Copia Progetto, Polizza Assi.; Invio documentazione. Incontro introduttivo e informazioni utili e di base del Servizio Civile, presentazione del Responsabile di progetto, del referente e degli OLP.

2.2. Impiego dei Volontari nelle sedi

## **3. Formazione generale e specifica:**

La Formazione Generale verrà svolta concordemente con formatori accreditati appartenenti agli Enti di partenariato ed in FAD, e può essere erogata anche on line in modalità sincrona. Resta fermo che la formazione si può svolgere in modalità asincrona per non più del 30% del totale delle ore previste. Nel caso in cui l'ente intenda utilizzare entrambe le modalità sincrona e asincrona, la somma delle stesse non può superare il 50% del totale.

La Formazione Specifica riguarda l'apprendimento di nozioni e di conoscenze teorico-pratiche relative al settore ed all'ambito specifico in cui l'operatore volontario sarà impegnato durante l'anno di servizio civile. Sarà volta a far comprendere le caratteristiche e le problematiche del sistema sanitario e vedrà impiegati formatori e docenti esperti del settore socio-sanitario e medici. La formazione specifica può essere erogata anche on line in modalità sincrona a condizione che l'operatore volontario disponga di adeguati strumenti per l'attività da remoto. La percentuale della formazione erogata on line in modalità sincrona e in modalità asincrona non potrà superare il 50% del totale delle ore previste.

3.1 Organizzare la formazione generale e specifica. Stabilire le date e programmare l'erogazione dei i formatori; Stilare il programma Prenotare la sala dell'Ente, l'aula informatica, le aule di formazione per le date stabilite per la formazione; Prenotare le risorse tecniche necessarie come videoproiettore, pc, casse acustiche, materiale di cancelleria, lavagna fogli mobili, schermi; Convocare i formatori; Convocare i docenti come programmato per l'erogazione dei moduli. Sia la formazione generale che quella specifica si svolgeranno in modalità condivisa, ovvero tutti gli operatori volontari frequenteranno la stessa formazione.

3.2 Erogazione della Formazione generale e Specifica: la formazione generale consentirà ai volontari di acquisire maggior senso civico, di partecipazione attiva alla vita

della comunità, orientata alla solidarietà e all'impegno comune, all'acquisizione di conoscenze e competenze specifiche e spendibili con attestati e certificazioni qualificanti e riconosciute, con formatori accreditati e docenti esperti nel settore socio- sanitario e amministrativo.

#### **4. Impiego dei VSCU**

Una volta avviati i volontari saranno resi autonomi e inseriti completamente nelle sedi di attuazione alle quali sono stati designati e si occuperanno di svolgere le attività previste dal progetto e descritte accuratamente al punto 9.3. Saranno affiancati all'interno delle strutture accreditate al fine di agevolare l'inserimento e la conoscenza delle strutture oltre che dagli OLP anche dai componenti del partner OPI (Ordine delle Professioni Sanitarie) e dagli operatori sanitari, amministrativi e tecnici dipendenti. Tale periodo faciliterà anche la conoscenza del personale dislocato nelle strutture al fine di creare delle relazioni ed integrazione degli Operatori ed il personale stesso. Frequenteranno la formazione generale e specifica.

Dall'analisi del contesto si evidenziano alcune necessità per garantire l'equo accesso di tutti alle cure, in particolare alle fasce deboli alle quali è destinato il progetto hanno difficoltà di accesso alle cure, alle prestazioni sanitarie, non solo in termini di percorsi sanitari ma anche di luoghi, di contatti e di pratiche da sbrigare. Sono state individuate attività dirette ad intercettare i bisogni di salute e a dare una risposta, in particolare si tratta di attività dove l'impiego dei volontari del Servizio Civile per le peculiarità proprie dei giovani della tipologia di servizio possono svolgere un ruolo centrale nell'approccio al target destinatario di questo progetto, l'attitudine, l'entusiasmo giovanile, il desiderio di aiutare, di essere utili, la curiosità, la voglia di imparare e di poter fare la differenza:

4.1 Incrementare l'attività di accoglienza, assistenza, orientamento, informazione promozione: attività comune a tutte le sedi;

4.2 Migliorare e incrementare soprattutto qualitativamente l'orientamento e l'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 per il disbrigo di pratiche e accesso alle modalità on line. Gestione sovrappiù utenti all'interno degli spazi comuni come sale d'attesa, corridoi, spazi antistanti gli ascensori delle sedi. In caso norme straordinarie, emergenze e di distanziamento sociale, fare rispettare le misure adottate.

Le attività sono state progettate anche con lo scopo di permettendo ai volontari di acquisire maggior senso civico e competenze qualificanti, di consolidare le competenze nella promozione della salute in affiancamento al personale e agli operatori delle associazioni presenti nel territorio e di offrire ai volontari un'occasione per maturare interesse e desiderio di partecipazione al sostegno, all'accoglienza e alla solidarietà verso i soggetti deboli in un sistema sanitario che proprio in questo periodo, in occasione dell'emergenza sanitaria COVID, ritrova nell'opinione pubblica un ruolo fondamentale, quale essenziale bene comune.

In particolare in riferimento agli obiettivi in ciascuna sede verranno svolte attività:

1. SEDE 191056 - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO ASCOLI PICENO e SEDE 191062 - URP UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO SAN BENEDETTO DEL TRONTO: - Indirizzare gli utenti con migliore comunicazione e informazione, anche tramite nuove applicazioni (es. FSE, MyCupMarche, Zerocoda,

SolariQ, etc...) e nuovi canali (come facebook, instagramm, whatsapp, nuovo sito aziendale [www.asur.marche.it](http://www.asur.marche.it)), alle strutture sanitarie; - 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). Nell'anno 2021 si prevede un aumento sostanzioso delle richieste; - Favorire l'accesso alle strutture e ai servizi attraverso la distribuzione di materiale informativo sui servizi offerti anche in lingua straniera; - accoglienza e informazione nei Punti Vaccinali

2. SEDE 191057 – CENTRALE OPERATIVA 118 accoglienza e front office ASCOLI PICENO: Contribuire alla gestione dei trasporti solidali con mezzi sanitari “da casa e a casa”.
3. SEDE 191060 - SPORTELLO URP E INFORMAZIONI, FRONT-OFFICE Palazzina EX GIL ASCOLI PICENO: - Creare un nuovo Punto informativo di collegamento con la sede della Direzione di Area Vasta; - Sostenere e rafforzare le attività dei servizi di prevenzione svolti nell'ambito delle vaccinazioni e delle campagne di screening (supporto informativo e di orientamento)
4. 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: - Far essere il volontario del SCU la sentinella che fa emergere il disagio degli utenti più fragili alle volte nascosto, in particolare svolgendo un servizio tra la Direzione Sanitaria, la sala di attesa dei Pronto Soccorso di Ascoli e San Benedetto, e degli Ambulatori all'interno dei Presidi, i front office e l'URP che facilita l'attività quotidiana dei reparti e degli ambulatori, aiutando il sistema a mettere sempre più al centro il cittadino; - Collaborare 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; - supporto accoglienza e informazioni nei Punti vaccinali ospedalieri.
5. SEDE 191058 - DISTRETTO SANITARIO DI ASCOLI PICENO e SEDE 190234 - DISTRETTO SANITARIO DI SAN BENEDETTO DEL TRONTO: - Supportare gli utenti nell'importante fase di iscrizione, rinnovo o aggiornamento al SSN presso l'Anagrafe Assistiti; - Fornire un sostegno agli utenti anziani e gli utenti stessi, ricoverati presso il reparto di Geriatria e presso le strutture residenziali RSA, RP dell'Area Vasta; - supporto accoglienza e informazioni nei Punti vaccinali distrettuali.
6. SEDE 190210 - DIR. AMM.VA OSPEDALIERA – RECEPTION SAN BENEDETTO DEL TRONTO e SEDE 190209 - DIREZIONE AMMINISTRATIVA OSPEDALIERA RECEPTION ASCOLI PICENO: - Fornire gli utenti di informazioni corrette e puntuali presso gli sportelli CUP-Cassa sui percorsi da seguire; - Fornire una presenza costante e di riferimento per un migliore orientamento negli spazi di accesso e transito

**5. Riunioni periodiche con i referenti OLP**

**6. Verifica delle attività svolte (monitoraggio):** verrà svolto nel rispetto dei sistemi

*6.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte alla voce 6.1 (\*)*

9.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi		9.2 Tempi di realizzazione														
		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		
<b>1.1. Promozione e sensibilizzazione del SCU: pubblicizzazione del bando volontari (fase promozione e sensibilizzazione)</b>	Predisporre materiale divulgativo	X														
	Programmare e effettuare gli incontri nelle scuole/università	X														
	Pubblicare il materiale sul sito dell'ente	X														
	Pubblicizzazione del progetto attraverso mail/conferenze stampa/web	X														
<b>1.1. Promozione/ sensibilizzazione del SCU: promozione del progetto</b>	Predisporre il materiale promozionale	X														
	Effettuare incontri con associazioni e partner	X														
	Conferenze stampa	X														
<b>1.2. Raccolta candidatura e selezioni</b>	Nomina della commissione	X														
	Protocollare le domande	X														
	Esaminare le domande	X														
	Convocare i candidati ed effettuare la selezione	X														
	Stilare e pubblicarle graduatorie	X														

<b>1.3. Disporre l'accoglienza dei volontari</b>	Riunione iniziale del Referente Servizio Civile con le P.O., Coordinatori Infermieristici, Partner OPI e gli OLP	X																
<b>2.1 Avvio dei volontari e accoglienza</b>	Incontro iniziale di avvio con verbale; Periodo di ambientazione dei volontari all'interno delle varie sedi; i volontari verranno accolti, affiancati, formati e guidati all'interno delle strutture, accompagnati nei reparti, presentati al personale sanitario, verranno illustrati loro i regolamenti interni, le principali procedure, la dislocazione delle strutture e la logistica complessiva		X															
<b>3. Formazione generale</b>	Stabilire le date e Programmare l'erogazione dei moduli		X															
	Prenotare la sala dell'Ente per la formazione		X															
	Convocare il formatore		X	X	X	X	X	X										
	Convocare i volontari ed i formatori nelle date stabilite e consegnare loro il programma scritto		X	X	X	X	X	X										
	Erogazione dei moduli		X	X	X	X	X	X										
	Somministrare il questionario a formazione terminata		X	X	X	X	X	X										
	Elaborare i Risultati									X								
	Redigere il registro della formazione		X	X	X	X	X	X										
<b>3. Formazione</b>	Stabilire le date		X															



specifica	Prenotare la sala dell'Ente per la formazione		X											
	Programmare l'erogazione dei moduli		X											
	Convocare i formatori		X											
	Convocare i volontari nelle date stabilite e consegnare il programma scritto		X											
	Effettuare gli incontri		X	X	X	X	X	X	X	X	X			
	Redigere il registro della formazione		X	X	X	X	X	X	X	X	X			
	Somministrare il questionario soddisfazione formazione		X	X	X	X	X	X	X	X	X			
	Elaborate i risultati										X			
<b>4.Impiego dei volontari</b>			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>5.Riunioni periodiche con i referenti OLP</b>	Riunioni ogni 3 mesi		X				X				X			X
<b>6.Verifica delle attività svolte (monitoraggio)</b>				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

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

**1. Attività propedeutiche all'avvio del progetto:**

1.1. Presentazione della domanda di selezione. I volontari presenteranno la domanda di partecipazione al Servizio Civile secondo le modalità stabilite nel bando

1.2. Partecipazione alla selezione. I volontari partecipano alla selezione

**2. Avvio/orientamento volontari:**

In questa fase i volontari verranno guidati all'interno delle strutture, accompagnati nei reparti, presentati al personale, verranno illustrati loro i regolamenti interni, le principali procedure, la dislocazione delle strutture e la logistica complessiva.

**3. La formazione generale e specifica sarà organizzata ed erogata in modo condiviso da tutti gli enti co-progettanti:**

I volontari seguiranno la formazione, effettueranno test di valutazione e di apprendimento.

#### **4. Impiego dei VSCU:**

##### **ATTIVITÀ COMUNI A TUTTE LE SEDI DI ATTUAZIONE**

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:

#### **1. 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 whatsapp, Instagram, facebook, sito istituzionale
- Supportano l'utente nella corretta modulistica da utilizzare per i diversi servizi
- Supporto informativo per le vaccinazioni Covid19
- Supporto al Numero Verde Covid Regione Marche

#### **2. 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 (telefoniche e via mail)
  - 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
3. 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
  - Supporto alle attività vaccinali
4. 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
  - Supporto per le richieste on line (via PEC o mail)
  - Supporto per la gestione delle Cartelle Cliniche, per la Cartella Digitale e il Consenso informato per il Dossier Sanitario Elettronico
  - 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
5. 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 e sull’accessibilità per posta elettronica o per via telefonica
  - Supporto presso gli Sportelli Anagrafe Assistiti, Esenzioni, e iscrizione tramite il codice STP (stranieri temporaneamente presenti) e supporto per le Esenzioni per Patologia in collaborazione con il Distretto Sanitario competente
  - 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

- Supporto nelle sedi Vaccinali distrettuali
- 6. 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.

#### **5. Riunioni periodiche con i referenti OLP**

I volontari partecipano alle riunioni ed ai momenti di briefing e de-briefing

Ai volontari che parteciperanno a questo progetto, sulla base delle attività sopra descritte, saranno riconosciute le seguenti competenze:

- **UC 433 Mediazione comunicativa e relazionale;**
- **UO 109 Prima Accoglienza e guida al servizio orientativo.**

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

	DESCRIZIONE SEDE	RISORSE UMANE IMPIEGATE	COD. SEDE
1	ASUR AV 5 sede di Ascoli Piceno – DIREZ. AMM. OSPEDALIERA – RECEPTION	N. 1 operatori CUP AV5 N. 1 Direttore UOC Direz Amministrativa Ospedaliera AV5	190209
2	ASUR AV 5 sede di San Benedetto del Tronto – DIR. AMM. OSPEDALIERA – RECEPTION	N. 1 operatori CUP AV5 N. 1 Direttore UOC Direz Amministrativa Ospedaliera AV5	190210
3	ASUR AV 5 sede di Ascoli Piceno – Urp	n. 2 Operatori URP AV5 N. 1 Direttore UOC URP AV5	191056
4	ASUR AV 5 sede di Ascoli Piceno – CENTR. OP. 118 - accoglienza e front-office	N. 2 Operatori C.O. 118 N. 1 Direttore CO 118	191057
5	ASUR AV 5 – DIREZ. MEDICA- Osp. Madonna del Soccorso - accoglienza e front-office	N. 2 Addetti alla segreteria Direzione Medica N. 1 Direttore Direzione Medica unica di Presidio AV5	191059
6	ASUR AV 5 – Dip.to di Prevenz. – Sportello URP e Informazioni, Front-Office	N. 1 assistente amministrativo N. 3 assistenti sanitarie N. 1 Direttore di Dipartimento di Prevenzione AV5	191060
7	ASUR AV 5 sede di San Benedetto del Tronto – URP	n. 2 Operatori URP N. 1 Direttore UOC URP	191062
8	ASUR AV 5 sede di Ascoli Piceno – DIREZ. MEDICA – OSPEDALE MAZZONI - accoglienza e front-office	N. 2 Addetti alla segreteria Direzione Medica N. 1 Direttore Direzione Medica unica di Presidio AV5	190208
9	ASUR AV 5 Distretto sanitario di San Benedetto del Tronto	N. 2 personale sanitario ADI N. 1 Direttore di Distretto AV5 N. 1 Direttore UOC DAT AV5	190234
10	ASUR AV 5 DISTRETTO SANITARIO di Ascoli Piceno	N. 2 personale sanitario ADI N. 1 Direttore di Distretto AV5 N. 1 Direttore UOC DAT AV5	191058

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

	DESCRIZIONE SEDE	RISORSE TECNICHE E STRUMENTALI IMPIEGATE	COD SEDE
1	ASUR AV 5 sede di Ascoli Piceno – DIREZ. AMM. OSPEDALIERA – RECEPTION	n. 1 PC con stampante N. 1 telefono Materiale cancelleria Materiale informativo Cartellina gestione volontari Fotocopiatrice scanner	190209
2	ASUR AV 5 sede di San Benedetto del Tronto – DIR. AMM. OSPEDALIERA – RECEPTION	n. 1 PC con stampante N. 1 telefono Materiale cancelleria Materiale informativo Cartellina gestione volontari Fotocopiatrice scanner	190210
3	ASUR AV 5 sede di Ascoli Piceno – Urp	n. 1 PC con stampante N. 1 telefono Materiale cancelleria Materiale informativo Cartellina gestione volontari Fotocopiatrice scanner	191056
4	ASUR AV 5 sede di Ascoli Piceno – CENTR. OP. 118 - accoglienza e front-office	n. 1 PC con stampante N. 1 telefono Materiale cancelleria Materiale informativo Cartellina gestione volontari Fotocopiatrice scanner	191057
5	ASUR AV 5 – DIREZ. MEDICA- Osp. Madonna del Soccorso - accoglienza e front-office	n. 1 PC con stampante N. 1 telefono Materiale cancelleria Materiale informativo Cartellina gestione volontari Fotocopiatrice scanner	191059
6	ASUR AV 5 – Dip.to di Prevenz. – Sportello URP e Informazioni, Front-Office	n. 1 PC con stampante N. 1 telefono Materiale cancelleria Materiale informativo Cartellina gestione volontari Fotocopiatrice scanner	191060
7	ASUR AV 5 sede di San Benedetto del Tronto – URP	n. 1 PC con stampante N. 1 telefono Materiale cancelleria Materiale informativo Cartellina gestione volontari Fotocopiatrice scanner	191062
8	ASUR AV 5 sede di Ascoli Piceno – DIREZ. MEDICA – OSPEDALE MAZZONI - accoglienza e front-office	n. 1 PC con stampante N. 1 telefono Materiale cancelleria Materiale informativo Cartellina gestione volontari Fotocopiatrice scanner	190208

9	ASUR AV 5 Distretto sanitario di San Benedetto del Tronto	n. 1 PC con stampante N. 1 telefono Materiale cancelleria Materiale informativo Cartellina gestione volontari Fotocopiatrice scanner	190234
10	ASUR AV 5 DISTRETTO SANITARIO di Ascoli Piceno	n. 1 PC con stampante N. 1 telefono Materiale cancelleria Materiale informativo Cartellina gestione volontari Fotocopiatrice scanner	191058

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

I volontari, come l'Ente, sono tenuti al rispetto di quanto previsto da Mansionario "Disposizioni concernenti la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del servizio civile universale", quindi sono tenuti a presentarsi alla Formazione Generale e Specifica, agli incontri individuali e collettivi e quanto previsto e momenti previsti dal Programma MAR23: MARCHE ATTIVE E RESILIENTI di condivisione con altri Progetti ed Enti (soprattutto quelli che partecipano al medesimo Programma).

Si richiede la partecipazione, qualora organizzata e prevista dall'Ente, alle campagne di informazione e promozione della salute, che potrebbero svolgersi anche di domenica e festivi.

Si richiede flessibilità oraria, con turnazione mattina e pomeriggio, possibilità oraria spezzata o impegni nei gg. festivi, il rispetto del segreto d'ufficio per tutto ciò di cui si viene a conoscenza nelle attività di servizio, si richiede il possesso della patente B. e quindi la guida di automezzi necessari sia per le attività progettuale che per recarsi nei luoghi di Formazione.

In considerazione della situazione di emergenza epidemiologica da SRS-CV-2, fino alla completa attuazione del piano di cui all'articolo 1, comma 457, della legge 30 dicembre 2020, n.178, e comunque non oltre l'emergenza e ciò che sarà previsto da normativa, al fine di tutelare la salute pubblica e mantenere adeguate condizioni di sicurezza nell'erogazione delle prestazioni di cura e assistenza, gli esercenti le professioni sanitarie e gli operatori di interesse sanitario che svolgono le loro attività nelle strutture sanitarie, sociosanitarie e socio-assistenziali, pubbliche e private, nelle farmacie, parafarmacie e negli studi professionali sono **obbligati** a sottoporsi a vaccinazione gratuita per la prevenzione dell'infezione da SRS-CoV-2 ciò è richiesto e previsto dia dal Dipartimento che dal Progetto stesso che vede l'impiego dei volontari in ambienti sanitari..

La vaccinazione, o quanto previsto, costituisce requisito essenziale per l'esercizio della professione e per lo svolgimento delle prestazioni lavorative resa dai soggetti obbligati. La vaccinazione è somministrata nel rispetto delle indicazioni fornite dalle Regioni, dalle province autonome e dalle altre autorità sanitarie competenti, in conformità alle previsioni contenute nel piano.

8) *Eventuali altri requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione alle selezioni*

9) *Eventuali partner a sostegno del progetto*

- **l'Ordine Professionale Infermieristico OPI di Ascoli Piceno**, c.f. 92015430447, come da accordi specifici nelle fasi del progetto promozione (Diffusione attraverso mail dirette agli iscritti al collegio di Ascoli Piceno dei progetti di servizio civile; Pubblicizzazione dei progetti attraverso manifesti da affiggere nella sede) selezione (partecipazione di rappresentanti OPI alle procedure di selezione dei volontari) e avvio dei volontari (orientamento ed accompagnamento dei ragazzi all'interno delle strutture accreditate al fine di agevolare l'inserimento e la conoscenza delle strutture l'attività si svolgerà entro i primi 2 mesi dall'avvio in servizio dei volontari. (Allegato Accordo con OPI Ascoli Piceno).

- **Il PAS – Polo Accoglienza e Solidarietà**, c.f. 92060500441 - (Allegato Accordo con PAS Ascoli Piceno), nella realizzazione della seguente attività prevista dal progetto, in particolare per l'attività di sensibilizzazione dei volontari, target giovanile, di conoscenza e di approfondimento del PAS, espressione della rete eterogenea di organizzazioni territoriali o di espressione locali di realtà nazionali, ecclesiali o laiche, grandi o piccole, tutte impegnate in modo diretto o indiretto in attività di **sostegno dei fragili**, e attività di formazione dei volontari, in qualità di esperti, per la parte di analisi dei bisogni e di fragilità nel nostro territorio, destinatari del progetto stesso.

## ***CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI***

10) *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>

11) *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.



**12) Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio**

1 - Attestato specifico - verrà rilasciato l'attestato specifico a cura dell' ASUR Marche Area Vasta 4 di Fermo. *L'Università degli Studi di Macerata e la Regione Marche allo stato attuale non effettuano la certificazione delle competenze ai sensi e per gli effetti del d.lgs n. 13/2013.*

1. Attestato di operatore alla defibrillazione precoce BLS-D riconosciuto, rilasciato dagli Istruttori Centro Formazione ASUR Marche accreditati;
2. 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.

**FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI**

**13) Sede di realizzazione della formazione generale (\*)**

- Sedi dell'Ente ASUR Marche via degli Iris ASCOLI PICENO e via Manara San Benedetto del Tronto

- Piattaforma MARLENE della Regione Marche per la FAD  
<http://marlene.regione.marche.it/marlene/>

- Collegamento al sistema BigBlueButton, Aule Virtuali dell'Asur Marche per la formazione FAD sincrona [asurcall.sanita.marche.it](http://asurcall.sanita.marche.it).

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI**

**14) Sede di realizzazione della formazione specifica (\*)**

Sedi dell'Ente Area Vasta 5:

- Aule Formazione ASUR Marche Area Vasta 5 - Sedi dell'Ente ASUR Marche via degli Iris ASCOLI PICENO e via Manara San Benedetto del Tronto

- Sedi accreditate di attuazione del progetto

- Collegamento al sistema BigBlueButton, Aule Virtuali dell'Asur Marche per la formazione FAD sincrona [asurcall.sanita.marche.it](http://asurcall.sanita.marche.it).

Il calendario, con la specifica dei moduli e luoghi e tempi, è fornito ai volontari e agli OLP con congruo preavviso.

### 15) *Tecniche e metodologie di realizzazione (\*)*

La formazione sia generale che specifica si svolgeranno con formatori interni e/o esterni dell'ASUR Marche presso l'Area Vasta 5. La formazione sarà erogata in presenza e online: in forma sincrona e asincrona. In modalità asincrona non supererà il 30% del totale delle ore previste e la somma di entrambe non supererà il 50% del totale.

Ciascun modulo sarà curato da un docente esperto. La formazione verrà realizzata sia attraverso lezioni frontali (anche in modalità FAD sincrona) che per mezzo di simulazioni e role-playing e dinamiche non formali (sinottica, metodo dei casi, lavoro di gruppo, T-group e Circle time). Saranno utilizzati inoltre ausili didattici come dispense, presentazioni power-point e si procederà alla discussione di casi pratici.

L'attività della formazione sarà sottoposta a monitoraggio con apposite schede allegate e verifiche orali nel corso dei moduli formativi.

In caso di necessità vista l'esperienza del coronavirus la possibilità di erogare moduli formativi online e con piattaforma e-learning, webinar e videoconferenze ed altre possibilità del web.

- Online (asincrona) Piattaforma MARLENE della Regione Marche per la FAD  
<http://marlene.regione.marche.it/marlene/> e altre piattaforme riconosciute dall'UOC Formazione AV5

- Portale per la formazione della sanità della Regione Marche (asincrona)

- Collegamento al sistema BigClueButton Online (sincrona) Piattaforma [asurcall.sanita.marche.it](http://asurcall.sanita.marche.it) –

## 16) Moduli della formazione e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo (\*)

La formazione specifica verrà programmata per fasi di apprendimento, accompagnando il percorso di inserimento ed avvio del volontario. Il programma di formazione specifica è stato elaborato tenendo conto della tipologia di attività che dovranno svolgere i volontari e l'utenza target con la quale i volontari s'interfaceranno.

Il programma è stato articolato in 12 moduli che possono essere suddivisi in 4 macro aree:

**Area sanitaria** (moduli V, VI e VII): i volontari svolgono il loro servizio prevalentemente nelle strutture ospedaliere/sanitarie, questi moduli si prefiggono come obiettivo quello di fornire una conoscenza di base sull'igiene e sul primo soccorso, acquisiranno una importante certificato riconosciuto esternamente e spendibile a livello curricolare (BLS); nonché avranno indicazioni su come prevenire le cadute in ospedale per se e per i pazienti che accompagneranno e come movimentare (carrozze) l'utenza; Attenzione particolare sarà rivolta al tema della pandemia e relativamente al corretto uso dei DPI e delle norme e procedure necessarie ad evitare il contagio.

**Area giuridica** (moduli I, III): il volontario, svolgendo attività nella sede dell'Ente e/o al di fuori di esso allo scopo di raggiungere gli obiettivi prefissati dal progetto, riceverà corrette e dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti in cui andrà ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate. Poiché i volontari si interfacciano con una struttura pubblica è necessario che essi conoscano le principali norme di sicurezza sui luoghi di lavoro e la normativa inerente l'organizzazione della struttura sanitaria pubblica. In particolare si tratteranno i rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile (entro i primi 90 giorni). All'interno delle strutture sanitarie i volontari vengono spesso a conoscenza di dati sensibili e per questo motivo devono avere una formazione corretta e consapevole su come tutelare la privacy degli utenti; Verranno rilasciati attestati specifici.

**Area psico-sociale** (moduli II, VIII e XII): le attività principali dei volontari riguardano l'orientamento, l'accoglienza ed il sostegno ad un tipo di utenza che si caratterizza per un alto grado di fragilità; per questo motivo il modulo si prefigge l'obiettivo di fornire le conoscenze adeguate sulle modalità di approccio nei confronti dell'utenza target e dei loro familiari; inoltre la formazione curerà anche l'orientamento al lavoro, come orientarsi nei colloqui, le possibilità dei percorsi regionali, finanziamenti all'imprenditoria giovanile e come rapportarsi con gli uffici di collocamento territoriali

**Area comunicazione** (modulo IX, X e XI): la comunicazione è alla base di ogni tipo di interazione, ogni attività svolta dal volontario richiede un'adeguata capacità comunicativa nei confronti dell'utenza, del gruppo di lavoro e della struttura sanitaria stessa; pertanto è opportuno fornire i principali fondamentali e le principali teorie della comunicazione che supporteranno il volontario nelle situazioni di front office e di accoglienza.

Di seguito sono indicati i singoli moduli formativi, con descrizione dei contenuti, il nome del formatore/i, la durata e la metodologia didattica.

### **Modulo I: Formazione dei lavoratori ai sensi dell'articolo 37 del D.Lgs. 81/08 - Formazione generale**

**Contenuti:** Il modulo affronta i seguenti argomenti: concetti di rischio; danno; prevenzione; protezione; organizzazione della prevenzione aziendale; diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali; organi di vigilanza, controllo e assistenza.

**Durata: 8 ore**

**Formatore: Massimo Cardinali**

**Metodologia:** 60% lezioni frontali 40% dinamiche non formali

### **Modulo II: Orientamento al lavoro**

#### **Contenuti:**

- L'organizzazione di momenti di autovalutazione di ciascun volontario e di valutazione globale dell'esperienza di servizio civile, di analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile;
- Le attività volte a favorire nell'operatore volontario la conoscenza ed il contatto con il Centro per l'impiego ed i Servizi per il lavoro
- Come orientarsi nei colloqui, le possibilità dei percorsi regionali, finanziamenti all'imprenditoria giovanile e come rapportarsi con gli uffici di collocamento territoriali

**Durata: 4 ore**

**Formatore: Sonia Izzi, in collaborazione con l'Ufficio per l'Impiego di Ascoli Piceno**

**Metodologia:** 60% lezioni frontali 40% dinamiche non formali

### **Modulo III: Norme sulla privacy**

**Contenuti:** Approfondimento del contesto normativo e ambito di applicazione. Censimento e discriminazione dei dati. Dati sensibili, dati comuni, dati semisensibili: cosa sono, come riconoscerli, quali misure graduate per tutelarli.

Gestione dell'informazione e del consenso. Figure previste dalla legge: ruoli, responsabilità, sanzioni civili e penali. Il consenso informato.

**Durata: 4 ore**

**Formatore: Antonio Del Duca**

**Metodologia:** 60% lezioni frontali, 40% dinamiche non formali

### **Modulo IV: Conoscenza delle sedi, dell'organizzazione e dei servizi erogati nelle sedi e nelle strutture, la tipologia di utenti da seguire e da accogliere.**

#### **Contenuti:**

Il modulo professionalizzante mette in grado di acquisire le conoscenze necessarie

**Durata: 12**

**Formatore: Donatella Mascetti e Sonia Izzi con il supporto formativo degli OLP di ciascuna sede.**

**Metodologia:** 40% lezioni frontali, 60% dinamiche non formali

### **Modulo V: Igiene ospedaliera, profilassi e infettivologia, utilizzo dei DPI, e le nuove indicazioni per l'emergenza COVID19**

**Contenuti:** Igiene delle mani, Uso dei DPI, Norme per fronteggiare le pandemie, elementi di infettivologia, Descrizione modalità e diffusione del virus COVID-19, etc etc

**Durata: 4 ore**

**Formatore: Patrizia Olori**

**Metodologia:** 60% lezioni frontali, 40% dinamiche non formali

### **Modulo VI: Corso di rianimazione di base**

**Contenuti:** Tecniche di rianimazione di base (BLSD) attraverso l'uso del defibrillatore. 1) valutare l'assenza dello stato di coscienza; 2) ottenere la pervietà

**Durata: 6 ore**

**Formatore: Valeria Ciampini**

**Metodologia** 60% lezioni frontali 40% dinamiche non formali

Rilascio Attestato di abilitazione riconosciuto dall'IRC (Italian Resuscitation Council)

### **Modulo VII: Il sistema salute – Partecipazione e Responsabilità nel sistema sanitario – il rischio clinico e le cure**

**Contenuti:**

- Il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale
- L'organizzazione dell'ASUR Marche e dell'Area Vasta 5
- La Responsabilità professionale dei pubblici dipendenti
- L'offerta sanitaria e le reti cliniche
- Il rischio clinico e le cure
- Principali modalità di accesso alle prestazioni sanitarie e alle strutture
- LEA – Prestazioni - Report

**Durata: 6 ore**

**Formatore: Benedetta Ruggeri**

**Metodologia:** 60% lezioni frontali 40% dinamiche non formali

### **Modulo VIII: La gestione delle relazioni, dei conflitti, all'interno delle sedi e del sistema sanitario.**

**Contenuti:**

- La gestione delle emozioni e la capacità di ascolto
- Come migliorare le proprie capacità di ascolto
- Saper gestire le situazioni delicate
- la mediazione culturale in ospedale, come affrontare le difficoltà legate alla gestione socio-sanitari degli utenti fragili.

**Durata: 4 ore**

**Formatore: Sonia Izzi**

**Metodologia:** 60% lezioni frontali 40% dinamiche non formali

### **Modulo IX: Internet e comunicazione pubblica**

**Contenuti:**

Questo modulo ha l'obiettivo di avvicinare l'utente che lavora nell'ambito della PA all'utilizzo di Internet nella comunicazione pubblica, che grazie all'applicazione della normativa vigente e dei collegati decreti, ha avuto ampio sviluppo. Parliamo di comunicazione degli enti pubblici diretta ai cittadini per informarli della loro attività, delle loro iniziative, delle opportunità offerte.

**Durata: 4**

**Metodologia:** FAD Piattaforma Marlene

## **Modulo X: Internet e comunicazione pubblica - Modulo avanzato**

### **Contenuti:**

- Il modulo è articolato in 4 lezioni:
- Lezione 1. Comunicazione con la posta elettronica,  
Lezione 2. Comunicazione tramite Web,  
Lezione 3. Criteri di valutazione di un sito Web,
- Lezione 4. Qualità dei testi.

**Durata: 4 ore**

**Metodologia:** FAD Piattaforma Marlene

## **Modulo XI: La comunicazione in Sanità**

### **Contenuti:**

- L'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico: organizzazione, strumenti e tecniche comunicative
- La comunicazione interna ed esterna
- Partecipazione e Dialogo: Comitati di Partecipazione
- La comunicazione delle buone pratiche per una buona sanità e per una migliore salute (tema della donazione, della disdetta, dell'appropriatezza e dei corretti percorsi)
- Affrontare il disservizio: i temi principali del concetto di qualità di un servizio pubblico; come si può riconoscere e gestire un disservizio; come gestire il reclamo e come stimolare il cittadino a collaborare con l'ente pubblico in un'ottica di crescita continua; 4. alcuni importanti elementi nella gestione del disservizio (la comunicazione, l'ascolto e le attività di marketing) che possono trasformare l'evento da negativo a fidelizzante.

**Durata: 3 ore**

**Formatore: Anna Donatella Mascetti**

**Metodologia:** 60% lezioni frontali 40% dinamiche non formali

## **Modulo XII: Gli utenti fragili (anziani, disabili e stranieri), le attività di promozione ed educazione alla salute**

### **Contenuti:**

#### Prima parte

- L'Approccio con gli utenti/pazienti e colleghi e coetanei
- Gli utenti: target del servizio sanitario (anziani, disabili e stranieri)
- la mediazione culturale in ospedale, come affrontare le difficoltà legate alla gestione socio-sanitari degli utenti fragili.
- Il burn out

#### Seconda parte

- Attività di promozione alla salute e prevenzione

**Durata: 12 ore**

**Formatore: Francesca Fabiani**

**Metodologia:** 60% lezioni frontali 40% dinamiche non formali

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

<i>dati anagrafici del formatore specifico</i>	<i>titoli e/o esperienze specifiche (descritti dettagliatamente)</i>	<i>modulo formazione</i>
<b>Massimo Cardinali</b> , nato ad Ascoli Piceno il 17/05/1954;	<b>Massimo Cardinali</b> , Già Dirigente Analista, Responsabile UOC SIA e Servizio Protezione e Prevenzione e Sicurezza negli ambienti di Lavoro Tecnico della prevenzione negli ambienti di vita e di lavoro, presso l'Ufficio Prevenzione e Protezione negli ambienti di lavoro, dal 1980. Formatore del SCU per il modulo dal 2019.	<b>Modulo II:</b> Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile nelle strutture sanitarie.
<b>Antonio Del Duca</b> nato a Montedinove (AP) il 28/09/1957;	<b>Antonio Del Duca</b> Laurea in tecnologie informatiche con specializzazione nella formazione, gestione e conservazione di archivi digitali, dal 2006 ad oggi Responsabile AV 5 Privacy.	<b>Modulo III:</b> Norme sulla privacy
<b>Valeria Ciampini</b> nata a Ascoli Piceno (AP) il 26/04/1972;	<b>Valeria Ciampini</b> , Istruttore Coordinatrice Infermiera Professionale C.O. 118.	<b>Modulo VI:</b> Corso di rianimazione di base BLSD.
<b>Francesca Fabiani</b>	<b>Francesca Fabiani</b> ,	<b>Modulo XII:</b> Gli utenti fragili (anziani,

nata a Ascoli Piceno il 16/08/1965;	Dirigente Psicologo AV5 presso il Consultorio Familiare	disabili e stranieri), le attività di promozione ed educazione alla salute.
<b>Benedetta Ruggeri</b> nata ad Avezzano (AQ) il 24/10/1963;	<b>Benedetta Ruggeri</b> , Dirigente Medico UOC Governo Clinico AV 5;	<b>Modulo VII:</b> Il sistema salute – Partecipazione e Responsabilità nel sistema sanitario – il rischio clinico e le cure
<b>Patrizia Olori</b> nata a Ripatransone (AP) il 22/03/1956;	<b>Patrizia Olori</b> , Assistente Sanitaria, Servizio Prevenzione e Protezione AV5;	<b>Modulo V:</b> Igiene ospedaliera, profilassi e infettivologia, utilizzo dei DPI, e le nuove indicazioni per l'emergenza COVID19
<b>Anna Donatella Mascetti</b> nata a Mirano (Ve) il 24/12/1957;	<b>Anna Donatella Mascetti</b> , Responsabile P.O. URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico ASUR AV 5, sede di Ascoli P.	<b>Modulo XI:</b> La comunicazione in Sanità <b>Modulo IV:</b> Conoscenza delle sedi, dell'organizzazione e dei servizi erogati nelle sedi e nelle strutture, la tipologia di utenti da seguire e da accogliere.
<b>Sonia Izzi</b> nata a Ascoli Piceno (AP) il 20/07/1966.	<b>Sonia Izzi</b> , Assistente Amministrativo Sperimentazioni – AV5 – specializzazione in Pedagogia.	<b>Modulo VIII:</b> La gestione delle relazioni, dei conflitti, all'interno delle sedi e del sistema sanitario. <b>Modulo II</b> <b>Modulo IV:</b> Conoscenza delle sedi, dell'organizzazione e dei servizi erogati nelle sedi e nelle strutture, la tipologia di utenti da seguire e da accogliere.

18) *Eventuali criteri di selezione diversi da quelli previsti nel sistema indicato nel programma e necessari per progetti con particolari specificità*

### **ULTERIORI EVENTUALI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI**

19) *Giovani con minori opportunità*

19.1) *Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia individuata (\*)*

a. Autocertificazione ai sensi degli artt.46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000

b. Certificazione. Specificare la certificazione richiesta

Attestazione ISEE valida < 15.000



*19.2) Eventuale assicurazione integrativa che l'ente intende stipulare per tutelare i giovani dai rischi*

Polizza Infortuni Poste Assicura n. 70236, rivolta a tutti i dipendenti dell'Area Vasta 5 ed estesa a tutti gli operatori volontari della.

*19.3) Azioni di informazione e sensibilizzazione che l'ente intende adottare al fine di intercettare i giovani con minori opportunità e di favorirne la partecipazione (\*)*

Le azioni di informazione e sensibilizzazione avverranno mediante una capillare diffusione di locandine, manifesti tramite una stretta collaborazione con tutti gli enti territoriali, servizi sociali e ambiti territoriali della provincia di Fermo. Verranno inoltre utilizzati anche i canali consueti di promozione dell'ASUR, come specificato al punto 6.1 -1.1

Saranno fatti dei comunicati stampa alle testate giornalistiche che oltre ad illustrare il progetto in generale, daranno ampio spazio alla partecipazione dei giovani con minore opportunità, ovvero con Certificazione ISEE < 15.000 €.

*19.4) Indicazione delle 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. (\*)*

Ai giovani con minori opportunità non è richiesta la guida dell'automezzo aziendale e quindi il possesso della patente b. I posti riservati sono previsti nelle diverse sedi accreditate in modo da coprire il più possibile la provincia ed agevolare gli spostamenti dalla abitazione alla sede di servizio e in particolare nelle città con stazione ferroviaria e di autobus. Attività di accompagnamento, orientamento e supporto durante la realizzazione del progetto - attività in comune con gli altri operatori volontari - in collaborazione con il partner OPI. Gli incontri di coordinamento condotti da una psicologa dell'AV5 a cui parteciperanno con tutti gli altri volontari rappresentano un ulteriore supporto per valutare e verificare la loro situazione e se necessario fissare eventuali incontri individuali e con l'Ufficio per l'Impiego per le schede professionali e le forme di finanziamento a cui accedere per redditi ISEE inferiori.

**20) Periodo di servizio in uno dei Paesi membri dell'U.E.**

*20.1) Paese U.E. (\*)*

*20.2) Durata del periodo di svolgimento del servizio nel Paese U.E. (\*)*  
(minimo 1 mese massimo 3 mesi, esprimibile anche in giorni)

*20.2a) Modalità di svolgimento del servizio civile (per i progetti in territorio transfrontaliero) (\*)*

- Continuativo

- Non continuativo

20.2b) *Articolazione oraria del servizio (per i progetti in territorio transfrontaliero) (\*)*

--

20.3) *Attività previste per gli operatori volontari nel periodo da svolgersi all'estero (\*)*

--

20.4) *Contenuti della formazione dedicata agli operatori volontari, mediante uno o più moduli aggiuntivi riferiti alla misura (\*)*

--

20.5) *Modalità di fruizione del vitto e dell'alloggio per gli operatori volontari (\*)*

--

20.5 a) *Modalità di fruizione del vitto e dell'erogazione delle spese di viaggio (per i progetti in territorio transfrontaliero) (\*)*

--

20.6) *Modalità di collegamento e comunicazione degli operatori volontari all'estero con la sede in Italia (\*)*

--

20.7) *Tabella riepilogativa (\*)*

N.	Ente titolare o di accoglienza cui fa riferimento la sede	Sede di attuazione progetto	Paese estero	Città	Indirizzo	Numero operatori volontari	Operatore locale di progetto estero
1							
2							

3							
4							

**21) Tutoraggio**

*21.1) Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione (\*)*

*21.2) Attività obbligatorie (\*)*

*21.3) Attività opzionali*

*21.4) Nominativo del tutor (persona fisica o organismo pubblico o privato incaricato) (\*)*