

ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana

CODICE REGIONALE: RT2C00042

1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	Un sorriso per accoglierti
1.2 Settore:	tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale.
1.3 Coordinatore:	PRADAL MARILENA (10/11/1975)
1.4 Num. Volontari:	10
1.5 Ore Settimanali:	30
1.6 Giorni servizio sett.:	5
1.7 Formazione generale (ore):	42
1.8 Formazione specifica (ore):	73
1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva:	SI
1.10 Impegno a far partecipare i giovani a due manifestazioni:	SI

2. Caratteristiche Progetto

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

L'attuazione del progetto "Un sorriso per accoglierti" si svolgerà prevalentemente nei dipartimenti del Materno Infantile e quello dell'area Medica e Oncologica, nei punti principali di accoglienza degli stessi.

La Struttura di Ginecologia-Ostetricia della AOUP, fa parte del Dipartimento Aziendale Materno Infantile, tutela e promuove la salute della donna in tutte le fasi della sua vita con particolare riguardo agli aspetti riproduttivi, attraverso attività di prevenzione, diagnosi e cura. È classificata come centro di III livello e quindi costituisce un punto di riferimento sia per la Ginecologia (salute della donna), sia per l'Ostetricia (maternità e nascita) che per la Neonatologia. Ad essa afferisce la U.O di Ginecologia-Ostetricia Universitaria ad Indirizzo Oncologico e la U.O di Ginecologia-Ostetricia Ospedaliera.

L'attività è organizzata in:

patologia Ostetrica degenza;

fisiologia Ostetrica rooming-in;

ginecologia degenza.

attività ambulatoriale.

percorsi ambulatoriali e

Le varie attività sono svolte sia in regime di ricovero ordinario, day-hospital o day- surgery che in ambito ambulatoriale, al fine di rispondere ai bisogni sanitari ostetrico- ginecologici della popolazione.

In particolare:

IN OSTETRICIA l'obiettivo è aiutare le mamme e le coppie a vivere la gravidanza ed il parto in modo naturale, quando possibile, cercando di prevenire o diagnosticare precocemente le eventuali complicazioni in modo da risolverle con la maggiore salvaguardia della salute della madre e del bambino. Allo stesso tempo l'U.O è specializzata nel seguire patologie complesse della gravidanza. L'obiettivo delle UU.OO è quello di adeguare le procedure assistenziali ai migliori standard internazionali riducendo al minimo le complicità. Essa comprende:

i reparti di ostetricia

il blocco parto.

Il reparto di ostetricia patologica è dotato di 16 posti letto che sono dedicati alle pazienti con gravidanza e puerperio patologici. Il reparto di ostetricia fisiologica è dotato di 20 posti letto.

La gravidanza patologica: viene seguita nella sua globalità con possibilità di collaborazioni multidisciplinari (cardiologia, reumatologia, ematologia, psichiatria ecc).

Il puerperio: è lo spazio dedicato alle donne che hanno partorito. Nella nostra struttura è attivo il servizio di "rooming in" h 24, ossia il bambino può restare in stanza con la mamma per tutto il tempo della degenza e nel reparto è attivo il nido aperto h 24. Il sostegno all'allattamento materno è da noi considerato una priorità nell'assistenza al percorso nascita e inizia in gravidanza con la diffusione delle informazioni necessarie a sviluppare la consapevolezza tra le gravide dell'importanza dell'allattamento al seno e continua favorendo l'immediato attaccamento dei neonati al seno dopo il parto, incoraggiando l'allattamento a richiesta e supportando il "rooming-in" dei neonati con le loro mamme in puerperio.

Alla dimissione dell'ospedale le puerpere ricevono materiale informativo sui gruppi di sostegno all'allattamento a loro dedicati. Il blocco parto: è dotato di 2 sale parto con 6 posti di travaglio e 1 sala operatoria dedicata per i tagli cesarei urgenti. La sala parto fornisce assistenza ogni anno a circa 2.300 partorienti. Nelle sale parto si garantisce assistenza ai parti fisiologici. La Sala Parto si occupa anche dei parti prematuri, dei parti indotti e patologici. Essa s'interfaccia in modo continuativo con le unità di terapia intensiva neonatale e con tutte le strutture specialistiche e di emergenza necessarie. Viene offerta, h 24, la presenza dell'anestesista con possibilità di diverse gestioni del dolore in travaglio. Il gruppo si dedica anche alla preparazione delle gestanti partecipando attivamente ai vari corsi di preparazione al parto sia con lezioni frontali, sia con visite guidate agli ambienti della sala parto.

In ambito ostetrico sono disponibili i seguenti servizi specialistici:

percorso prenatale per

le gravidanze a rischio: dedicato alle pazienti con patologia della gravidanza o con patologie delle gravidanze pregresse.

La medicina materno- fetale, oltre a rappresentare un punto di riferimento regionale per le malattie della mamma e del feto (Patologie placentari, ipertensive, patologia della crescita fetale, diabete in gravidanza, gravidanza gemellare, patologie autoimmuni e della coagulazione) è la base della sicurezza che noi offriamo, tramite percorsi di screening precoci a tutte le mamme in gravidanza che si rivolgono alle UU.OO. Tutti i percorsi della medicina materno fetale sono in stretto collegamento clinico e scientifico con gli ambulatori specialistici e il reparto di Neonatologia, all'avanguardia nelle cure del neonato con patologie e nell'accompagnamento del bimbo sano. Attiva è infine la collaborazione con il servizio di psicologia per accompagnare e sostenere le mamme con problemi;

-servizio di diagnosi prenatale non invasiva e invasiva: nel I° trimestre di gravidanza viene offerto a tutte le donne che lo desiderano, il bi-test un percorso di screening per la sindrome di Down la trisomia 13 e 18 (circa 2000 accessi all'anno) e ove necessario consulenze specialistiche genetiche. Le procedure di diagnosi invasiva consistono nella villocentesi ed amniocentesi che vengono effettuate in regime ambulatoriale (circa 1.500 accessi anno);

servizio per la diagnosi ecografica di II livello in ostetricia: attività dedicata alla valutazione di pazienti che

necessitano di un approfondimento diagnostico per sospetta anomalia fetale. Il servizio comprende counseling ed eventuali consulenze specialistiche prenatali;

ambulatorio di cardiocografia: ambulatorio dedicato al monitoraggio del battito cardiaco fetale ed eventuale attività contrattile uterina. Vi accedono tutte le gestanti dalla 40 settimana gestazionale. L'ambulatorio è a disposizione anche per tutte quelle pazienti, a settimana gestazionale inferiore, con particolari necessità di monitoraggio ed opportuna richiesta medica.

IN GINECOLOGIA l'attività del settore Ginecologico è rivolta: al trattamento di Pazienti con patologie ginecologiche che necessitano di diagnosi e indicazioni di percorso, di terapia medica e chirurgica. La struttura si propone di potenziare la fase diagnostica al fine di ottenere la massima appropriatezza nella scelta terapeutica favorendo soprattutto le procedure mini invasive.
Essa comprende: 1 il reparto; 2 il blocco operatorio

Nelle Unità Operative di ginecologia è d'uso quotidiano la consultazione di specialisti provenienti da altre branche (mediche e/o chirurgiche) e ciò per offrire un percorso diagnostico-terapeutico migliore.

La valutazione clinica della paziente è integrata dalla possibilità di eseguire contemporaneamente esami atti a fornire una diagnostica completa in tempi brevi. Il reparto è dotato di 16 posti letti per ricoveri ordinari e 6 posti letto per ricoveri brevi. Il Blocco Operatorio: prevede l'effettuazione di circa 2.000 interventi chirurgici all'anno. L'attività è fortemente orientata verso l'aggiornamento e l'acquisizione delle tecniche più innovative, in particolare nel campo della chirurgia endoscopica e della chirurgia della statica pelvica e della chirurgia robotica. Le patologie infiammatorie, disfunzionali, organiche, pre-neoplastiche e neoplastiche vengono diagnosticate e trattate, utilizzando il regime ambulatoriale, DH/DS e ricovero a seconda delle necessità.

L'attività chirurgica viene effettuata:

- in regime ambulatoriale per i piccoli interventi (isteroscopia, escissione con ansa diatermica, biopsie, polipectomie ecc.);
- in regime di DS per gli interventi che richiedono assistenza anestesiológica - in ricovero per interventi conservativi o demolitivi in laparoscopia/laparotomia (patologie benigne e maligne);
- in ricovero per patologia della statica pelvica con approccio multidisciplinare (ginecologico, urologico, proctologico).

Viene garantita la continuità assistenziale nel percorso di screening per il cervicocarcinoma integrato con i servizi territoriali dell'ASL, facendosi carico del secondo livello diagnostico e del terzo livello per il trattamento chirurgico. Presso il DH/DS ginecologico è attivo il servizio per l'applicazione della legge 194/78 relativa all'interruzione di gravidanza, che offre l'opportunità di avvalersi sia dell'intervento chirurgico in regime di ricovero Day Surgery sia in Day Hospital. Dal 2013 è stata istituita nella nostra Azienda Ospedaliera l'U.O di ginecologia ad indirizzo Oncologico che prevede la gestione clinica e chirurgica delle pazienti affette da tumori ginecologici da parte di un team multidisciplinare coordinato da un chirurgo oncologo-ginecologo di particolare esperienza. Una forte attenzione è posta al controllo del dolore post-operatorio grazie alla applicazione di protocolli di terapia antalgica predisposti dal Servizio di Anestesia e rianimazione III° continuamente aggiornati in base alle evidenze della letteratura e alla specificità degli interventi. In ambito ginecologico sono disponibili i seguenti servizi specialistici:

servizio oncologico: è destinato a tutte le pazienti che sono state sottoposte ad una procedura di tipo oncologico riguardante l'apparato genitale;

ambulatorio di isteroscopia diagnostica: l'isteroscopia diagnostica è una metodica che permette di visionare la cavità uterina in tutti quei casi in cui è necessario valutare le caratteristiche dell'endometrio (es. perdite ematiche atipiche) o la conformazione dell'utero (es. sterilità);

ambulatorio dell'infanzia e dell'adolescenza: vi possono accedere tutte le ragazze, che presentano problemi di endocrinologia ginecologica (disturbi del ciclo mestruale quali amenorrea, dismenorrea, polimenorrea, oligomenorrea; iperandrogenismi; contracccezione; sindromi genetiche o cromosomiche con coinvolgimento della funzione dell'asse ipotalamo-ipofisi-ovaio);

servizio di patologia cervicale: vengono eseguite indagini approfondite qualora il pap test risultasse alterato. Le pazienti sono seguite nel tempo e qualora fosse necessario possono essere eseguiti piccoli interventi chirurgici ambulatoriali;

servizio di alta specializzazione in diagnostica per immagini in ginecologia e chirurgia endoscopica: l'ambulatorio vuol essere un punto di riferimento per tutti gli specialisti che incontrano, nella loro attività, una patologia annessiale e che richiedono un approfondimento diagnostico-terapeutico;

percorso per la diagnosi e la cura della sterilità di coppia e procreazione medicalmente assistita: (il percorso di PMA, Procreazione Medicalmente Assistita, è una struttura di III livello accreditata dalla regione Toscana e dal CNT, Centro Nazionale Trapianti) i servizi includono:

v l'iter diagnostico femminile e maschile;

le terapie mediche e chirurgiche della sterilità femminile e maschile; l'induzione della ovulazione (IO);

l'induzione della crescita follicolare multipla (ICFM); il monitoraggio della IO e della ICFM;

il prelievo ovocitario;

l'inseminazione in vitro degli ovociti con le tecniche FIVET e ICSI/FIVET;

il prelievo chirurgico degli spermatozoi tramite ago aspirato testicolare (TESA) e biopsia testicolare (TESE);

Il trasferimento in utero di embrioni; il congelamento di ovociti; il congelamento di embrioni;

il congelamento di spermatozoi; la preservazione della fertilità maschile e femminile; un Servizio di Psicologia Clinica per le coppie che desiderano avere colloqui di consulenza psicologica; servizio per lo studio dell'endometriosi e del dolore pelvico: l'endometriosi è una condizione patologica fortemente invalidante che colpisce quasi esclusivamente le donne in età fertile. I due principali risvolti clinici sono il dolore pelvico e la

sterilità.

L'U.O. Di Senologia è afferente al Dipartimento della Area Medica ed Oncologica .

La patologia senologica, ed il carcinoma della mammella in particolare, è una malattia estremamente frequente nella popolazione (quasi esclusivamente femminile) dei Paesi Occidentali e del nostro in particolare.

L'incremento negli ultimi dieci anni dell'incidenza del cancro al seno è stato del 25% e il rischio al momento riguarda una donna su nove in tutta Europa. Con questi numeri non possiamo non inserire questa patologia nel novero delle problematiche sanitarie a forte impatto sociale. Essa determina un grave ostacolo nella vita delle donne e, conseguentemente, delle famiglie che su quelle donne fanno perno; intacca il benessere, il senso di integrità fisica e psichica, la proiezione corporea e richiede un trattamento integrato che deve completarsi con la riabilitazione del corpo, della mente e con la reintegrazione sociale. Richiede, in sintesi, un percorso completo e integrato, nel quale intervengono diverse figure professionali, dove la paziente sia accompagnata dal momento del rilievo del problema, alla diagnosi, all'intervento chirurgico, alle cure adiuvanti, alla riabilitazione.

Nell'ambito dell'AOUP, la U.O. Senologia di Pisa, diretta dalla Dott.ssa Manuela Roncella, è parte integrante della Breast UNIT o Unità Multidisciplinare Senologia (UMS), disciplinata da legge regionale, oltre che da regolamentazione nazionale ed europea. Le donne affette da malattia mammaria, anche in fasce di età giovani, trovano da tempo un percorso diagnostico-terapeutico e riabilitativo multidisciplinare integrato che consente loro di ricevere il meglio delle cure che la medicina è in grado di offrire e quindi il massimo delle possibilità di guarigione. Tale percorso, attivo da molti anni a Pisa, ha trovato nella Breast Unit, sorta nel 2010, la sua sede. La U.O. Senologia rappresenta il fulcro della Breast Unit, presso la quale sono stati effettuati circa 1040 interventi nell'anno 2013 e 1050 nell'anno 2014, quasi esclusivamente per patologia mammaria, in gran parte per neoplasia maligna.

Tale importante esperienza professionale ed organizzativa è stata di recente inserita e rafforzata in un nuovo modello organizzativo, anche allo scopo di rispondere all'aumento della casistica di tale tipo di patologia.

È stato costituito infatti il Centro clinico di Senologia (delibera DG n° 1018 24.09.12), in attuazione dello Statuto Aziendale (art. 31) che prevede nei Centri una nuova forma organizzativa ad alta specializzazione e di coordinamento forte di strutture operative, caratterizzate dalla omogeneità della linea produttiva, dall'alto volume e dall'autonomia gestionale. Tale nuova organizzazione rappresenta altresì l'attuazione degli indirizzi regionali (delibera regionale GRT n° 754 del 2012) che vede nella adozione di nuovi modelli organizzativi uno degli elementi di riordino del sistema sanitario, necessario al fine del mantenimento dei livelli di assistenza in condizioni di riduzione delle risorse disponibili.

Tramite il Centro Clinico di Senologia è stata operata una azione di razionalizzazione della rete ospedaliera con la creazione di "Focused Hospital" in risposta all'esigenza di riorganizzazione dell'alta specializzazione sulla base delle masse critiche di casistica.

È presso il Centro Clinico di Senologia quindi che si concentra la gran parte del percorso delle pazienti che debbono interfacciarsi con tale patologia.

Centinaia di persone accedono al centro ogni giorno per sottoporsi a esami radiologici senologici, per ritirare referti di esami, per eseguire interventi chirurgici, per effettuare visite chirurgiche (prima visita o controllo), medicazioni, colloqui pre o post operatori, per eseguire la riabilitazione e per accedere ai servizi di supporto, comprese le associazioni di volontariato.

Inoltre la U.O. Senologia sta intraprendendo un percorso rivolto alla paziente e legato ad un feedback sulle informazioni organizzative e assistenziali del percorso senologico. Tale progetto si concretizzerà con la creazione di una collana di brochure a tema che prenderà a spunto numerosi processi che coinvolgono la paziente all'interno del percorso senologico, quali ad esempio la patologia mammaria, trattamenti multidisciplinari, linfonodo sentinella ecc... e sarà di fondamentale importanza comprendere il tipo di impatto prodotto da tale tipologia di informazioni sull'utenza. Qui il personale del servizio civile giocherà un ruolo fondamentale legato alla possibilità di orientare ed invitare l'utenza a leggere tali informative, pregandoli di mettere per iscritto eventuali osservazioni in merito a quanto letto e mettendoli a contatto con le figure sanitarie di riferimento in caso di chiarimenti e approfondimenti sui vari argomenti.

In un ambiente complesso come questo, in cui si fondono attese, prestazioni di altissimo livello, ma anche forti stress emozionali e inevitabili disorientamenti, l'utenza ha continuo bisogno di punti di riferimento che non sempre possono essere identificati nel personale dipendente della struttura molto spesso impegnato nelle prestazioni sanitarie.

Il problema principale che si riscontra, è che, molto spesso, il grado di soddisfazione dell'utenza (a parità di qualità tecnica fornita) risiede proprio "nell'ambiente relazionale" in cui si collocano gli utenti. La nuova struttura offre spazi ampi che necessitano di gestione e organizzazione. E' in questo contesto che si inserisce il progetto, introducendo figure di supporto al personale sanitario al fine di fornire accoglienza, sostegno, informazioni per migliorare il grado di soddisfazione dell'utenza.

I destinatari del progetto saranno sia i pazienti che i familiari e/o altri accompagnatori che passano il loro tempo principalmente nelle sale d'attesa, dove ai pazienti viene assegnato il nome di un fiore, come sostitutivo del numero di chiamata, per tutela della privacy e come processo di umanizzazione che pone al centro i bisogni e l'importanza degli aspetti relazionali e psicologici dell'assistenza della persona che necessita di percorsi di cura personalizzati. Beneficiari indiretti comunque del progetto saranno gli operatori dipendenti del Centro Senologico che potranno così facilitare le fasi di comunicazione a parenti e pazienti. Il tutto a favore di una prestazione di qualità tecnica, ma anche e soprattutto attenta all'aspetto "olistico" del paziente nelle sue dimensioni sociali, psicologiche e relazionali.

2.2 Obiettivi del progetto:

L'obiettivo di questo progetto è quello di raggiungere capillarmente tutta l'utenza per incentivare l'iscrizione alla Carta Sanitaria e diffondere mediante brochure concetti di educazione sanitaria, oltre a valutare la qualità percepita nell'assistenza erogata dal personale sanitario e di supporto verso l'utenza per poter attuare dei percorsi di miglioramento. La figura del Volontario del SC si colloca come "porta di accesso" sempre più fondamentale all'interno dell'AOU. L'importanza del servizio di accoglienza risiede nella necessità di aiutare le persone ad inserirsi nel contesto aziendale, alla possibilità di accedere alla Carta Sanitaria mediante un percorso di orientamento, alla diffusione di brochure che favoriscano la diffusione di concetti di educazione sanitaria legata ad aspetti specifici.

Secondo l'Health Belief Model (HBM), sviluppato inizialmente da Rosenstock e successivamente da Becker, la probabilità che una persona metta in atto un comportamento dipende da:

percezione della propria vulnerabilità (grado di minaccia percepita, suscettibilità alla malattia;

valutazione di gravità della malattia, ovvero quanto l'individuo crede che la malattia abbia delle conseguenze severe;

valutazione dei benefici;

valutazione dei costi e barriere all'azione.

La possibilità dell'azione nel processo decisionale, dipende da segnali che provengono dall'ambiente interno e dall'ambiente esterno, definiti induttori all'azione, come ad esempio le campagne d'informazione.

L'obiettivo principale di questo progetto è di intervenire mediante induttori all'azione, attraverso la presentazione di brochure informative che possano produrre effetti pervasivi sulla comunicazione relativa alla salute.

Quantitativamente l'obiettivo del progetto è quello di raggiungere almeno il 50% degli utenti/famigliari che accedono all'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana con la diffusione di brochure sulla promozione della salute e informative sull'attivazione della carta sanitaria, cercando di aumentare il numero delle attivazioni di queste ultime almeno di un ulteriore 5% considerato che dall'inizio del processo al 2018 ne sono state attivate 17980

La presenza di personale del SC, adeguatamente formato all'accoglienza e motivato alla "ricerca del bene" del paziente e dei parenti e conoscenti presenti, servirà a garantire un raggiungimento di standard migliori rispetto a questi parametri.

Il raggiungimento dell'obiettivo sarà misurato tramite l'utilizzo di alcuni indicatori:

1. numero di accessi complessivi e per ciascuna delle suddette tipologie di informazioni richieste in un giorno/in un mese;
2. numero di brochure informative consegnate/n. utenza;
3. numero di questionari compilati/n. utenza;
4. numero di carte sanitarie attivate.

Gli Obiettivi dell'Educazione Sanitaria sono:

acquisire coscienza della propria salute; la finalità è quella di far emergere la coscienza dei propri problemi di salute;

aumentare la consapevolezza dei comportamenti di salute attraverso gli induttori all'azione;

raggiungere consapevolezza rispetto a un particolare problema o alla salute in generale, identificando che cosa sia realmente importante;

promuovere un cambiamento di abitudini: si prendono in esame le decisioni personali per il futuro, in generale o su un particolare aspetto della salute. La decisione si basa sulle informazioni, sulle conoscenze più rilevanti e sulla comprensione dei valori coinvolti;

promuovere un cambiamento nei comportamenti, rendendo operativa una decisione, cioè cambiare effettivamente "qualche cosa" in relazione a un problema di salute;

promuovere una modificazione sociale. E' una finalità abbastanza complessa: vuol rendere più agevoli le scelte di salute attraverso le modificazioni dell'ambiente sociale e fisico, le persone sono stimolate ad adottare comportamenti più sani;

promuovere sul territorio l'informazione, la conoscenza e la comunicazione circa i temi inerenti il sistema ospedale-territorio.

Obiettivi verso i volontari

1. Incrementare nel volontario la consapevolezza del proprio ruolo sociale e l'importanza di una partecipazione attiva nella società;
2. promuovere il rispetto dell'altro attraverso esperienze di conoscenza, condivisione e solidarietà nei confronti in particolare di cittadini anziani e in generale degli utenti dei servizi territoriali ed ospedalieri;
3. sviluppare la capacità di ascolto, di osservazione e di progettazione attraverso la collaborazione con l'équipe multi professionale;
4. sviluppare le capacità di comunicazione interpersonale efficace e la capacità di valutarne i feed-back e gestirne le diverse modalità;
5. sviluppare, attraverso il lavoro in equipe multi professionali, la capacità di organizzare eventi ad alto

- impatto comunicativo, valutandone i costi, i bisogni organizzativi e l'efficacia degli eventi stessi;
6. aumentare nel volontario, attraverso l'affiancamento delle figure professionali, le proprie competenze di interpretazione dei vari ambiti in cui opera e della successiva partecipazione all'organizzazione dei piani di intervento;
 7. stimolare la partecipazione creativa alla definizione del piano interaziendale e delle sue singole attività;
 8. incrementare nel volontario la consapevolezza e conoscenza dei meccanismi di gestione e coordinamento dei sistemi organizzativi complessi, quali possono essere quelli delle aziende sanitarie;
 9. incrementare la consapevolezza sull'importanza di adottare corretti stili di vita per promuovere il benessere delle persone.

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

30

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell'ente:

Presso le singole sedi di servizio sarà regolarmente presente personale sanitario e/o amministrativo dipendente dell'AOUP, dall'operatore di progetto ai responsabili dei rispettivi servizi, che, nell'ambito della quotidiana attività lavorativa, coinvolgeranno i volontari, mantenendosi all'interno delle mansioni loro attribuibili, coordinandoli ed organizzandone l'attività giornaliera, anche in base alle situazioni di eventuale criticità, o di maggiore affluenza dell'utenza.

Il personale sarà punto di riferimento informativo e di tutela per gli stessi volontari, mantenendo altresì il ruolo di supervisori sullo svolgimento del servizio stesso.

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

Nel contesto delle attività sanitarie e sociali caratterizzate da vincoli importanti legati alla privacy e all'esercizio delle professioni (tanto di quella medica che di quella infermieristica o di quella del servizio sociale) la collocazione e il ruolo attribuiti ai volontari del servizio civile necessita di un'attenta e precisa definizione.

Il volontario, pur mantenendo nel servizio quotidiano una funzione di supporto allo svolgimento delle attività di informazione, informatizzazione dati ed orientamento sotto la supervisione e la responsabilità degli operatori addetti, avrà l'ulteriore funzione di partecipare in modo paritetico ai lavori dei gruppi, vedendo riconosciuta la propria esperienza e il proprio vissuto come un valore aggiunto alle risorse della comunità multi professionale che opera nei presidi.

E' l'agire quotidiano affianco gli operatori che permette al volontario di assumere l'etica del servizio pubblico e svolgere la funzione di collaborare attivamente ad individuare le aree e i comportamenti organizzativi che possono essere migliorati nel sistema di accoglienza ed informazione, avendo al contempo la possibilità di conoscere la complessità organizzativa di un'Azienda sanitaria e di apprendere le modalità con cui è possibile agire in questa con cambiamenti organizzativi.

In particolare il volontario al termine della formazione avrà la possibilità di conoscere le procedure standard adottate a livello aziendale per l'accoglienza, l'informazione, l'informatizzazione e l'orientamento degli utenti, e di affiancarsi agli operatori del servizio sanitario nello svolgimento delle loro funzioni e poi di rivisitare le esperienze fatte nell'ambito dei lavori dei gruppi, oltre che le basi per il BLSd per Laici.

Solo grazie all'esperienza di affiancare gli operatori dei servizi nell'illustrazione delle procedure amministrative per l'utilizzo della CSE/CNS o nel dare indicazioni su come raggiungere uno specifico ambulatorio o l'accesso ad un percorso assistenziale il volontario potrà verificare i limiti intrinseci degli strumenti e dei sistemi informativi e di accoglienza attualmente esistenti ed utilizzati in modo spesso routinario, per riuscire ad immaginare soluzioni che risolvano questi limiti.

In particolare con l'utilizzo del problem solving nel gruppo di lavoro di ciascun presidio il volontario potrà valorizzare la sua esperienza sul campo interagendo nel gruppo di lavoro, portando contributi di risorse, sia quelle logiche e critiche, sia quelle creative, indispensabili per arrivare alla soluzione.

L'aspettativa principale per cui si reputa determinante l'inserimento dei volontari del servizio civile nel progetto è che si ipotizza che il loro contributo, in quanto giovani portatori di istanze e punti di vista più vicini a quelli dei cittadini-utenti, possa apportare un importante contributo in termini di creatività e intuizione, che sono il cuore della seconda fase, quando, dopo aver identificato i nostri obiettivi e i reali ostacoli al loro raggiungimento, il processo di problem solving prevede che si debba lasciare la mente libera di creare idee, immagini, collegamenti, prendendo nota di tutto ciò che ci passa per la testa senza criticarlo o analizzarlo (brain storming).

Sarà poi il lavoro del gruppo che metterà a fuoco le modalità per realizzare effettivamente le idee, ed identificherà tutti i possibili limiti e problemi del progetto, rafforzando la fiducia e l'autostima dei volontari e la loro attitudine a lavorare in gruppi multi professionali, dando loro la possibilità di vedere sviluppate le loro idee e di contribuire attivamente alla loro realizzazione, verificandone infine l'efficacia. I

volontari avranno poi la possibilità di partecipare alla creazione degli aspetti comunicativi del progetto. In particolare a turno si potranno affiancare assieme al responsabile del progetto, allo staff aziendale (U.O. Comunicazione ed Ufficio Stampa) nell'organizzazione di eventi ad alto impatto mediatico e/o nella comunicazione mass mediatica, partecipando all'intero ciclo di preparazione e sviluppo dei diversi eventi. L'efficace organizzazione e programmazione di un progetto, in termini di singole attività, risorse impiegate e tempi di svolgimento, è condizione imprescindibile per il buon esito del progetto stesso.

Tra gli strumenti di gestione di un progetto, riveste particolare rilevanza la programmazione temporale delle attività; soltanto mediante una chiara e corretta definizione della successione temporale e della durata delle singole attività è infatti possibile monitorare l'avanzamento del progetto e garantire il raggiungimento degli obiettivi temporali predefiniti oltre a compitare le attività proposte ai volontari come opportunità di crescita.

Il progetto prevede:

1 – Definizione dei modelli di servizio: nel mese che precede l'avvio del progetto, gli Operatori di Progetto coinvolti, stileranno un modello di servizio complessivo di tutte le attività, gli orari e le informazioni necessarie ai volontari nell'espletamento del servizio.

2 – Definizione della formazione: il gruppo dei formatori predisporrà il calendario della formazione generale e specifica da consegnare ai giovani e agli Operatori di Progetto al momento dell'avvio al servizio.

3 – Formazione specifica: la formazione specifica verrà suddivisa in diverse fasi nel corso dell'anno. In una prima fase, corrispondente ai primi tre mesi, verranno destinate ai giovani diverse opportunità formative e la conoscenza degli strumenti necessari per lo svolgimento del servizio. Nella seconda e terza fase, rispettivamente sesto e undicesimo mese, si procederà ad affrontare approfondimenti e moduli sollecitati dai giovani stessi.

4 – Formazione generale: la formazione generale verrà svolta nei primi 90 giorni all'avvio del progetto, secondo il calendario predisposto dal gruppo dei formatori nel mese precedente all'avvio dei progetti.

5 – Monitoraggio: si tratta di un sistema assai complesso al quale viene affidato il compito di seguire con puntualità l'andamento del progetto, il clima dei servizi nei quali i giovani vengono inseriti, la qualità della formazione erogata, la crescita umana, professionale e civile dei giovani. In questo contesto, vale almeno sottolineare:

che una prima fase avvenga già al momento della selezione;

che la formazione, inoltre, viene costantemente monitorata durante tutto l'arco del progetto;

che sono previsti audit bimestrali per l'andamento del progetto;

che al sesto mese verrà sottoposto un questionario di valutazione complessiva sia agli Operatori di Progetto, sia ai giovani;

che all'undicesimo mese verrà somministrato un questionario finale;

che i risultati del questionario del settimo mese verranno presentati in un incontro al quale parteciperanno Operatori di Progetto e volontari.

6 – Inserimento nei servizi: si ritiene debba procedere parallelamente alla formazione dei giovani.

- Applicazione dei modelli di servizio.

7 – Rilevazione sugli indicatori: gli indicatori quantitativi, determinanti per il buon esito del progetto, verranno rilevati nel sesto e undicesimo mese.

8 – Verifiche sugli indicatori: le verifiche avverranno entro il mese successivo, non appena saranno disponibili i dati raccolti.

9 – Eventuali azioni correttive: dai due punti precedenti dipendono eventuali azioni correttive, da predisporre eventualmente nel 6 e 11 mese.

10 – Sviluppo progettuale: si ritiene che periodicamente possano emergere suggerimenti e proposte da parte dei giovani per migliorare o sviluppare il servizio nel suo complesso. Tali attività verranno proposte nel terzo e sesto mese.

11 – Corso BLSA per Laici: il corso BLSA si pone come elemento aggiuntivo rispetto alla formazione specifica e generale. Rilasciando un patentino di certificazione internazionale American Heart Association. Si configura come un impegno preciso dell'Ente nei confronti dei giovani

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

Partecipazione al percorso formativo specifico.

Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile svolti su base periodica (mensile) e previsti a tre, sei mesi e a fine servizio con l'analisi dei risultati dei monitoraggi.

Disponibilità alla partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio.

Disponibilità alla partecipazione a corsi di formazione organizzati dalla regione Toscana, dall'Ufficio Regionale Servizio Civile, da altri provider accreditati.

Flessibilità oraria: l'orario sarà definito in base alle attività in programma. Flessibilità giorni di presenza: sarà necessario, in alcuni momenti, che il volontario sia presente anche nei giorni prefestivi e festivi.

Disponibilità a svolgere l'attività di servizio civile occasionalmente in sedi diverse da quelle indicate di volta in volta identificate quali ottimali per il raggiungimento degli obiettivi

Rispetto dell'art.1 del Regolamento Disciplinare per il personale del comparto sanità dipendente dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria Pisana.

Utilizzo badge per la rilevazione delle presenze.

Utilizzo del cartellino di riconoscimento e divisa.

Sottoscrizione del modulo di tutela della

Privacy.

Disponibilità a svolgere il servizio secondo orari organizzati in turni

3. Caratteristiche Organizzative			
3.1 Sedi			
DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
Dipartimento Materno Infantile	Pisa	VIA ROMA 67	5
Dipartimento Area Medica e Oncologica	Pisa	VIA ROMA, 67	5

3.2 Operatori	
Responsabile Progetto	
COGNOME: DONATI	<u>SILVIA</u>
NOME:	<u>TSLV67B67L833G</u>
DATA DI NASCITA: 27/02/1967	CF: <u>FONO: 050995880</u>
EMAIL:	
CORSO FORMAZIONE:	
Tipologia corso:	Corso Base
Data corso:	14/03/2017

Operatori Progetto	
COGNOME: FASCIO NOME:	<u>GIANCARLA</u> <u>FCGCR67R57E625U</u>
DATA DI NASCITA: 17/03/1960	CF: _____ FONO: <u>050993553</u>
EMAIL:	
SEDE: Dipartimento Area Medica e Oncologica	
CORSO FORMAZIONE:	
Tipologia corso:	Corso Base
Data corso:	16/09/2014
COGNOME: LUNARDI NOME:	<u>FEDERICA</u> <u>RFRC76E53G702I</u>
DATA DI NASCITA: 13/05/1976	CF: _____ FONO: <u>050992735</u>
EMAIL:	
SEDE: Dipartimento Materno Infantile	
CORSO FORMAZIONE:	
Tipologia corso:	Corso Base
Data corso:	14/11/2016
COGNOME: PANCETTI NOME:	<u>FEDERICA</u> <u>CFRC78P62C236W</u>
DATA DI NASCITA: 22/09/1978	CF: _____ FONO: <u>3474455650</u>
EMAIL:	
SEDE: Dipartimento Materno Infantile	
CORSO FORMAZIONE:	
Impegno a frequentare entro l' anno:	SI

3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

Le attività del progetto si svilupperanno nei luoghi di front-line con il supporto delle attrezzature informatiche e di comunicazione (computer, stampanti, telefoni) oltre che delle dotazioni strumentali d'ufficio che saranno messe a disposizione, non necessariamente in modo esclusivo, di ogni singolo volontario.

Le risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto sono già presenti nelle sedi di attuazione del progetto e sono adeguate al raggiungimento degli obiettivi del progetto.

N° Personal computer 10

N° Telefoni 6

N° Fotocopiatrici 3

Attività cartacea:

Le risorse strumentali a disposizione sono, in definitiva, quelle di cui dispone l'ente per il raggiungimento della propria mission istituzionale. I locali sono organizzati secondo le necessità legate al progetto: saranno allestiti spazi per la reception dedicati all'informazione all'utente.

SI

Distribuzione modulistica per le pratiche amministrative, creazione e diffusione di brochure informative.

Spot radiotelevisivi: NO

Incontri sul territorio: NO

Altra attività: SI

Articoli sui principali quotidiani locali, pubblicazione sul sito aziendale, diffusione tramite rassegna stampa aziendale, affissione di locandine all'interno dell'Azienda.

3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

Descrizione Piano:

E' primario l'obiettivo di evidenziare l'esperienza di servizio come esperienza di apprendimento e opportunità di empowerment individuale .

Al fine del monitoraggio interno si prevede la costituzione di un gruppo di lavoro predisposto al monitoraggio del progetto composto dal Referente operativo responsabile del progetto e dagli Operatori di Progetto.

Per la rendicontazione del monitoraggio del progetto è stata predisposta la "Scheda monitoraggio interno per la valutazione dei risultati del Progetto" dove sono stati contemplati i seguenti campi:

fattore di qualità;

indicatore;

standard;

valore registrato;

azione di miglioramento definita;

strumento di rilevazione;

responsabile rilevazione dati;

responsabile analisi dati.

E' stato predisposto, inoltre, a completamento, un "report per l'alimentazione degli indicatori", dove viene registrata, a cadenza mensile, l'attività svolta dai volontari all'interno delle strutture.

E' prevista, infine, la tenuta, compilazione e aggiornamento di tutta la modulistica necessaria alla rendicontazione del progetto e dell'attività svolta da ciascun volontario.

E' parte integrante del sistema di monitoraggio del progetto tutta l'attività svolta per il monitoraggio dell'attività formativa.

Il monitoraggio per la valutazione dei risultati di progetto si compone di più fasi:

1) Durante il primo semestre dall'avvio del progetto (1° monitoraggio in itinere)

ogni Operatore di Progetto dovrà compilare un questionario relativo all'andamento del progetto nelle sedi locali. Il questionario tenderà a mettere in evidenza soprattutto problemi organizzativi, eventuali difformità tra risultati attesi e quelli che si stanno ottenendo, le eventuali aree di miglioramento;

ogni volontario dovrà compilare un analogo questionario relativo all'andamento del progetto nelle sedi locali. Il questionario dei volontari – redatto in forma anonima – dovrà servire a valutare gli aspetti relazionali relativi all'attività dei volontari nelle sedi di progetto, gli aspetti di miglioramento organizzativo e gli eventuali altri bisogni formativi dei volontari.

I questionari verranno preparati dal gruppo di lavoro preposto al monitoraggio del progetto.

2) Elaborazione questionari

Il gruppo di lavoro preposto al monitoraggio elabora i questionari e prevede, nei 60 giorni successivi, una serie di incontri di verifica in gruppi misti di volontari e Operatori di Progetto. Durante tali incontri, oltre al commento ed all'approfondimento di quanto emerso dai questionari, sarà dedicata particolare attenzione a:

introduzione di modifiche organizzative volte a migliorare il progetto. Tali modifiche dovranno essere ampiamente condivise da parte dei Responsabili di progetto e dai volontari;

accoglimento dei bisogni formativi più rilevanti emersi dal questionario compilato dai volontari. Tali bisogni formativi costituiranno la seconda parte di formazione specifica relativa al progetto.

3) Durante il secondo semestre dall'avvio del progetto (2° monitoraggio in itinere)

A undici mesi dall'avvio del progetto, viene verificato se quanto stabilito nei punti 1 e 2 è stato effettivamente realizzato. La metodologia prevede un questionario per gli Operatori di Progetto e uno (sempre in forma anonima) per i volontari.

La valutazione dei risultati di questa fase spetta al Responsabile del Servizio Civile, il quale dovrà redigere una relazione da inviare alla Direzione Generale dell'Azienda.

Valutazione finale

Al termine dell'esperienza viene somministrato al volontario un questionario di autovalutazione relativo all'esperienza svolta.

La valutazione dei risultati di questa fase spetta al Responsabile del Servizio Civile, di concerto con gli Operatori di Progetto, i quali dovranno redigere una relazione da inviare alla Direzione Generale dell'Azienda.

Si sottolinea che una parte rilevante del monitoraggio del progetto riguarda anche la formazione .

Inoltre per quanto concerne il monitoraggio, la verifica e la valutazione dell'esperienza dei volontari in servizio civile si prevedono alcuni momenti di incontro con tutti i giovani partecipanti al progetto:

incontro di metà servizio (al 6° e al 11° mese) di una giornata;

incontri periodici (mensili) di alcune ore ciascuno svolti a livello aziendale;

incontro di fine servizio (all'11 ° mese).

Durante gli incontri verranno proposte attività di gruppo finalizzate alla verifica e alla rilettura dell'esperienza. Durante gli stessi momenti a metà e a fine servizio, verrà distribuito il questionario di monitoraggio e valutazione del progetto come previsto dal sistema di monitoraggio accreditato.

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

Conoscenza lingua italiana parlata e scritta.
Conoscenze tecniche informatiche di base.
Attitudine al lavoro di gruppo e predisposizione all'innovazione organizzativa.
Saranno valutati preferenzialmente i candidati con:
Diploma di Scuola media superiore.
Conoscenza lingue straniere.
L'aver svolto attività di volontariato.

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

Tipologie	PRESENTI
Descrizione Risorse tecniche e	L'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana, è disponibile ad organizzare corsi di Basic Life Support and Defibrillation (BLSD) laici, certificati American Heart Association nell'anno 2019, a favore dei cinquanta volontari che presteranno il Servizio Civile presso l'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana.

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

Importo: 0

3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

4. Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

4.1 Competenze Certificate Ente: SI

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

Descrizione competenza:

L'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana, è disponibile ad organizzare corsi di Basic Life Support and Defibrillation (BLS/D) laici, certificati American Heart Association nell'anno 2019, a favore dei volontari che presteranno il Servizio Civile presso l'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana.

4.3 Competenze

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP
UC 1638 - Accoglienza	Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di	Trasversale (41)

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

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP

5. Formazione Generale dei Giovani

5.1 Sede di realizzazione:

Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana, U.O. Politiche e Gestione Risorse Umane, sede via Roma 67. Si tratta della struttura aziendale dedicata alla attività di formazione permanente del personale dell'AOUP.

5.2 Modalità di attuazione:

La formazione generale è effettuata in proprio, presso l'Ente e svolta dai formatori dell'Ente individuati e debitamente formati al momento della presentazione del progetto attraverso il "Corso di formazione per Operatori degli ENTI - FORMATORI" e dagli altri formatori che svolgeranno il corso di formazione prima dell'inizio del progetto.

L'ente dispone di aule attrezzate con strumentazione per la didattica (PC, videoproiettori, lavagne luminose, ecc.).
Lezioni frontali.

5.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

A partire dai contenuti previsti per la formazione generale nella circolare "Linee guida per la formazione generale dei volontari", il percorso di formazione generale si attua con le seguenti tecniche e metodologie.

Il progetto prevede un percorso di ingresso per la conoscenza della proposta, allo scopo di creare le condizioni ottimali di inserimento.

Il progetto prevede un percorso di ingresso per la conoscenza della proposta, allo scopo di creare le condizioni ottimali di inserimento.

Metodologia

lezioni frontali;

gruppi di approfondimento;

confronto sulle motivazioni;

riflessioni personali;

simulazioni.

Durante il servizio civile la formazione generale

Metodologia

Per ogni obiettivo formativo viene considerato:

la consapevolezza: essere/divenire consapevoli di sé, dell'altro, del mondo;

dalla conoscenza della realtà al saper comunicare la realtà;

dal sapere di essere nella realtà al saper stare nella realtà;

dal saper fare al saper fare delle scelte;

dallo stare insieme al cooperare;

ed in relazione a questi livelli la dimensione:

individuale della persona

la famiglia, il gruppo, la comunità di appartenenza

la società, il mondo

attraverso:

lezioni frontali (almeno il 50% del monte ore complessivo);

elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, simulazioni, lavori in gruppo e riflessioni personali (almeno il 20% del monte ore complessivo);

testimonianze e/o visite ad esperienze significative.

Articolazione della proposta di formazione previste: il totale nei primi cinque mesi dall'avvio del progetto: 42 ore.

5.4 Contenuti della formazione:

A partire dai contenuti previsti per la formazione generale nella circolare "Linee guida per la formazione generale dei volontari", si propone una formazione generale che preveda due fasi

Una prima fase di 33 ore circa che tiene conto delle indicazioni delle "Linee guida per la formazione generale dei volontari" in cui presentare ad un primo livello i singoli argomenti che saranno poi, dove necessario, approfonditi a partire dalle esigenze del gruppo. Verranno unificate alcune tematiche all'interno dei momenti previsti e verrà dedicato il primo periodo all'aspetto formativo istituzionale (una giornata settimanale).

L'identità del gruppo in formazione

Dall'obiezione di coscienza al servizio civile: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà.

Il dovere della difesa della patria.

La difesa civile non armata e nonviolenta.

La protezione civile.

La solidarietà e le forme di cittadinanza.

Servizio civile nazionale e regionale, associazionismo e volontariato.

La normativa vigente e la Carta di impegno etico.

Diritti e doveri del volontario del Servizio Civile.

Presentazione dell'Ente.

Lavoro per progetti.

Fermo restando le ore complessive di formazione ed i temi, l'articolazione della proposta sarà adattata in base al gruppo dei volontari in formazione. Al termine della prima fase verranno proposti alcuni strumenti per verificare il gradimento e l'interesse dei giovani rispetto a tutte le tematiche presentate, in modo da programmare il restante percorso formativo. Una seconda fase di 9 ore circa dove sarà possibile dedicare più attenzione e tempo ad alcune tematiche rispetto ad altre partendo dalle esigenze e dalle risorse dei giovani e delle realtà locali. Si approfondiranno gli stessi contenuti affrontati nella prima fase e si individueranno altre tematiche in base alle esigenze ed alla situazione del gruppo particolare di volontari. Inoltre durante i momenti di verifica da partire dal 3° mese fino al termine del servizio (vedi il piano di monitoraggio interno descritto alla voce 17), verranno proposti anche degli approfondimenti tematici, inerenti ai contenuti di formazione generale, a partire dalla verifica dell'esperienza svolta.

6. Formazione Specifica dei Giovani

6.1 Sede di realizzazione:

Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana, U.O. Politiche e Gestione Risorse Umane sede via Roma 67. Si tratta della struttura aziendale dedicata all'attività di formazione permanente del personale dell'AOUP.

6.2 Modalità di attuazione:

In proprio, presso l'Ente.

6.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

.Metodologia

Lezioni frontali.

Gruppi di approfondimento.

Confronto sulle motivazioni.

Riflessioni personali.

Simulazioni.

Visite guidate in alcune realtà aziendali significative.

Tirocini guidati presso la struttura.

Affiancamento agli operatori socio sanitari e sociali.

Per ogni obiettivo formativo viene considerato:

la consapevolezza: essere/divenire consapevoli di sé, dell'altro, del mondo;

dalla conoscenza della realtà al saper comunicare la realtà;

dal sapere di essere nella realtà al saper stare nella realtà;

dal saper fare al saper fare delle scelte;

dallo stare insieme al cooperare;

ed in relazione a questi livelli la dimensione:

individuale della persona;

la famiglia, il gruppo, la comunità di appartenenza;

la società, il mondo;

attraverso:

lezioni frontali;

elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, simulazioni, lavori in gruppo e riflessioni personali.

6.4 Contenuti della formazione:

Articolazione della proposta di formazione previste (monte ore: 73 ore)

Primo modulo: Gli "Aspetti istituzionali"- 3 incontri di 5 ore ciascuno per un totale di 15 ore

Secondo modulo: "Informazioni attività dei Dipartimenti inclusi nel progetto: Carta Sanitaria Elettronica e Promozione della salute" - 3 incontri di 5 ore ciascuno – Totale 15 ore

Primo incontro: Iscrizione al Sistema Sanitario Nazionale, assistenza ai cittadini stranieri, permesso di soggiorno – 5 ore

Secondo incontro: Informazioni attività delle UU.OO. dei vari dipartimenti – 5 ore

Terzo incontro: Il Sistema Informativo aziendale ed i rapporti con la CSE - 5 ore

Terzo modulo: Gli "Aspetti normativi e tecnici" - 6 incontri per un totale di 43 ore

Primo incontro: Privacy in Sanità e nei Servizi Sociali - 4 ore

Secondo incontro: La Rete Intranet Aziendale ed i suoi applicativi web - 4 ore

Terzo incontro: BLS-D di primo livello – 10 ore

Quarto incontro: Normativa sui luoghi di lavoro – 16 ore Quinto incontro: Lavorare in sicurezza al videoterminale – 5 ore

Sesto incontro: Il front-office – 4 ore

73 ore

7. Altri elementi della formazione

7.1 Soggetto previsto per la gestione del servizio civile (responsabile ente o coordinatore (Responsabile) PORCARO ALBERTO (04/01/1973)

Formazione: SI

Tipologia corso: Corso Aggiornamento

Data corso:

7.2 Ulteriore formazione

8 ENTI COPROGETTANTI

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