

ALLEGATO 3A - Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia

ENTE

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

AZIENDA SANITARIA UNICA REIONALE (A.S.U.R.) - MARCHE AREA VSTA N°2 Cod. Helios SU00362

- 2) Coprogettazione con almeno due propri enti di accoglienza (No)

- 3) Coprogettazione con altro ente titolare e/o suoi enti di accoglienza (Si/No)

SI - FONDAZIONE OSPEDALE SALESII ONLUS Cod. Helios SU00362A00 - Albo Regione Marche sez. 1^A - Classe 4^

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

- 4) Titolo del programma (*)

SCU.UP: Marche Resilienti

- 5) Titolo del progetto (*)

LAB.ACCOGLIENZA

- 6) Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (v. allegato 1)(*)

ASSISTENZA A:
1 - DISABILI;
14 - ALTRI SOGGETTI IN CONDIZIONE DI DISAGIO O DI ESCLUSIONE SOOCIALE;

- 7) Contesto specifico del progetto (*)

7.1 Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto (*)

Il **Servizio Sanitario Nazionale (SSN)** è un sistema di strutture e servizi che hanno lo scopo di garantire a tutti i cittadini, in condizioni di uguaglianza, l'accesso universale all'erogazione equa delle prestazioni sanitarie, in attuazione dell'art.32 della Costituzione. L'**Azienda Sanitaria Unica Regionale delle Marche (ASUR)**, istituita con legge della regione Marche n.13 del 20 giugno 2003, ha riformato l'intero assetto istituzionale del sistema sanitario Regionale per realizzare, nel territorio di competenza, le finalità del SSN. Il modello organizzativo è articolato in **n°5 Aree Vaste (A.V.)** una per ogni Provincia, le quali hanno il compito di assicurare per la popolazione residente le prestazioni incluse nei livelli essenziali di assistenza (LEA)



In tale contesto l'ASUR conserva la mission di garantire in modo costante ed uniforme la tutela della salute dei cittadini residenti nell'intero territorio Regionale. Si vuole rendere l'offerta dei servizi sanitari e socio-sanitari omogenea sul territorio ed equamente accessibile, leggendo in modo unitario e coerente i bisogni di salute dei cittadini.

Alle singole Aree Vaste è attribuito il compito di assicurare alla popolazione, ivi residente, le prestazioni incluse nei LEA e l'equo e facile accesso ai servizi e alle funzioni di tipo sanitario, sociale e di elevata integrazione sanitaria, organizzate nel territorio.

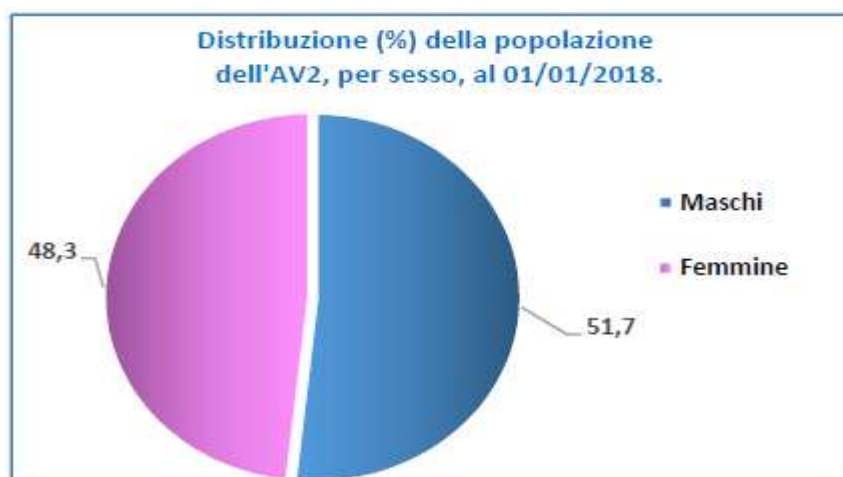
L'ASUR esercita le proprie funzioni su un territorio di 9.401,4 Km² e la popolazione assistita al 01/01/2020 è pari a 1.518.400 distribuita in 228 Comuni, 13 Distretti, 5 Aree Vaste, con una densità di 162 abitanti per Km². La popolazione per AV e classi d'età è distribuita come di seguito (Tab.1):

Tab. 1

AREE VASTE	TOTALE POPOLAZIONE ALL' 1-1-2020	CLASSI DI ETÀ'							
		Neonati	1-4 anni	5-14 anni	15-44 Maschi	15-44 Femmine	45-64 anni	65-74 anni	>=75anni
AV1 PESARO	357.137	2.261	10.556	32.686	58.706	56.951	108.781	41.101	46.095
AV2 ANCONA	482.067	3.025	14.072	43.427	78.951	76.034	144.860	56.458	65.220
AV3 MACERATA	299.829	2.050	9.027	26.488	49.725	48.006	88.381	35.065	41.087
AV4 FERMO	173.004	1.057	5.017	14.747	28.843	27.643	52.091	20.383	23.223
AV5 ASCOLI PICENO	206.363	1.236	5.723	17.184	34.013	32.469	63.007	24.651	28.080
TOTALE	1.518.400	9.629	44.395	134.532	250.238	241.103	457.140	177.658	203.705

Il contesto del progetto è quello dell'Area Vasta 2 come previsto dal "Piano Sociale Regionale 2020-2022". L'Area Territoriale è composta da 50 Comuni dislocati tra Senigallia, Fabriano, Jesi e Ancona che corrispondono alle provincie di Ancona e di tre comuni della provincia di Macerata (Apiro, Cingoli e Poggio San Vicino), ha una superficie complessiva di 1.963 Km² ed una popolazione di 485.200 ab (aggiornati al 1/01/2018) con una diminuzione di -1.721 unità rispetto al 2017 ed un costante invecchiamento. In tale contesto l'A.V si occupa di garantire ai cittadini prestazioni sanitarie adeguate nel rispetto dei LEA, delle funzioni del SSN e in attuazione dell'Art. 32 della Costituzione.

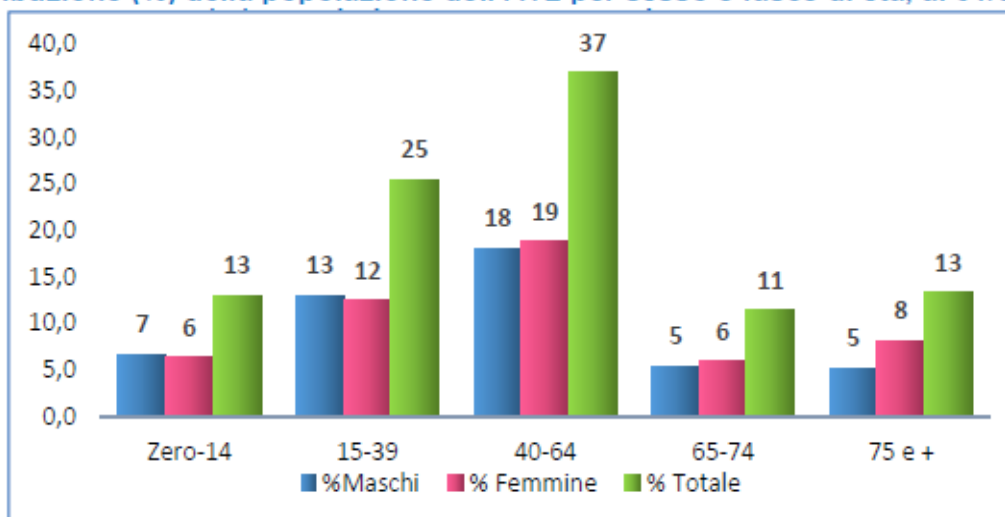
La distribuzione per sesso è la seguente:



Le donne sono il 52% della popolazione, i ragazzi al di sotto di 15 anni sono il 13%. La cosiddetta fascia intermedia, ovvero quella dei 40-64enni (37%) domina sulle altre; segue poi la fascia dei giovani-adulti (15-39enni) che rappresenta il 25% del totale.

Gli ultra-64enni costituiscono il 24,7% dei residenti (+ 0,3% rispetto lo scorso anno), l'età media dei residenti nella provincia di Ancona e nella regione Marche è di 46 anni. Nel 2017 la speranza di vita alla nascita per la popolazione dell'AV2 è di 81,3 anni per gli uomini e di 85,8 anni per le donne (nelle Marche 81,2 e 85,5 rispettivamente). Si ha una prevalenza del genere maschile nelle fasce giovani, mentre quello femminile è più numeroso nelle fasce più anziane, essendo l'aspettativa di vita per le donne più elevata.

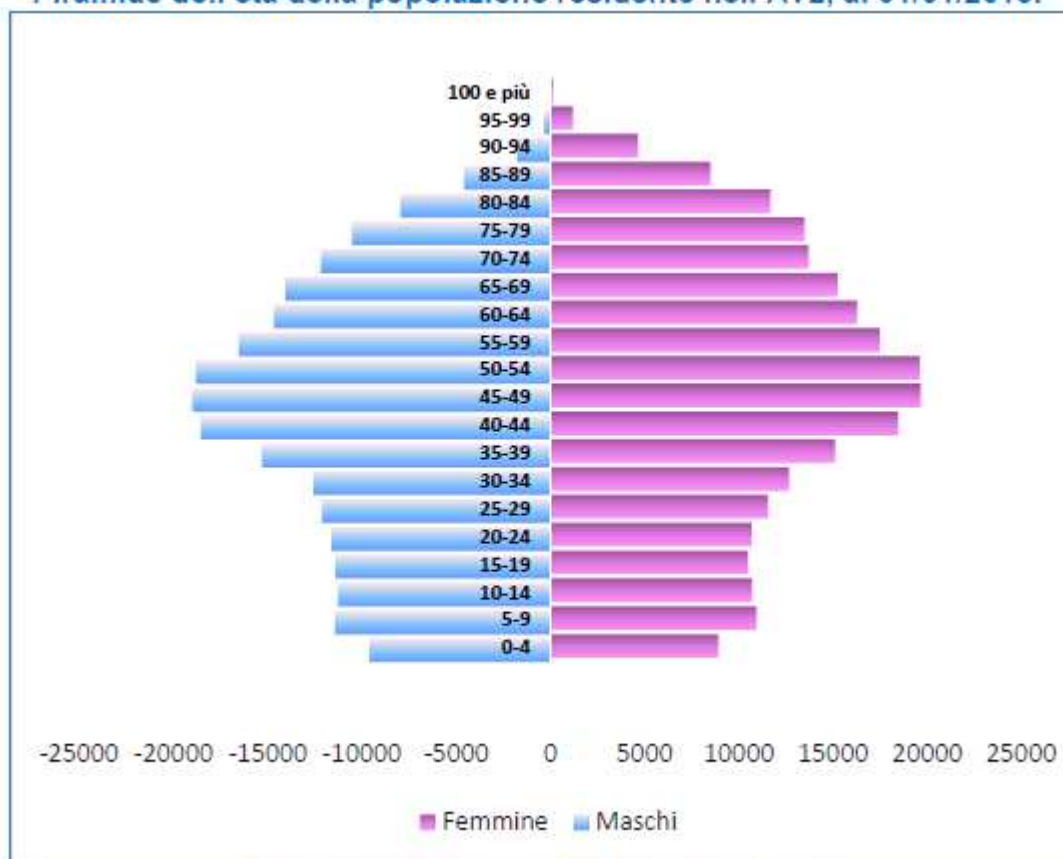
Distribuzione (%) della popolazione dell'AV2 per sesso e fasce di età, al 01/01/2018.



Fonte: www.demo.istat.it - Elaborazioni: UOE, AV2

Da anni, ormai, la piramide dell'età dell'AV2 fotografa la situazione di una popolazione che sta progressivamente invecchiando: infatti la base ristretta della piramide rispecchia la tendenza generale al calo delle nascite, mentre la fascia d'età più numerosa (in entrambi i sessi) dei 40-54enni risente del "boom economico e demografico" degli anni 50'-60'

Piramide dell'età della popolazione residente nell'AV2, al 01/01/2018.



Fonte: www.demo.istat.it - Elaborazioni: UOE, AV2

La tabella 1 evidenzia un'ampia variabilità nella distribuzione dei residenti sul territorio: la densità di popolazione della sede di Ancona (529 persone per Km²) è circa 6 volte superiore a quella della sede di Fabriano (85 persone per Km²). Rispetto ai dati al 01/01/2017 la densità della popolazione in AV2 risulta diminuita: da 226,2 si è passati a 225,4 persone per Km².

Tabella 1 - Densità della popolazione nelle sedi territoriali e nell'AV2, al 01/01/2018.

Sede	Popolazione	Superficie Km ^q	Densità
Senigallia	78.357	456,8	171,5
Jesi	106.918	673,2	158,8
Fabriano	46.105	542,9	84,9
Ancona	253.820	479,8	529,0
Area Vasta 2	485.200	2152,7	225,4

Fonte: www.demo.istat.it - Elaborazioni: UOE, AV2

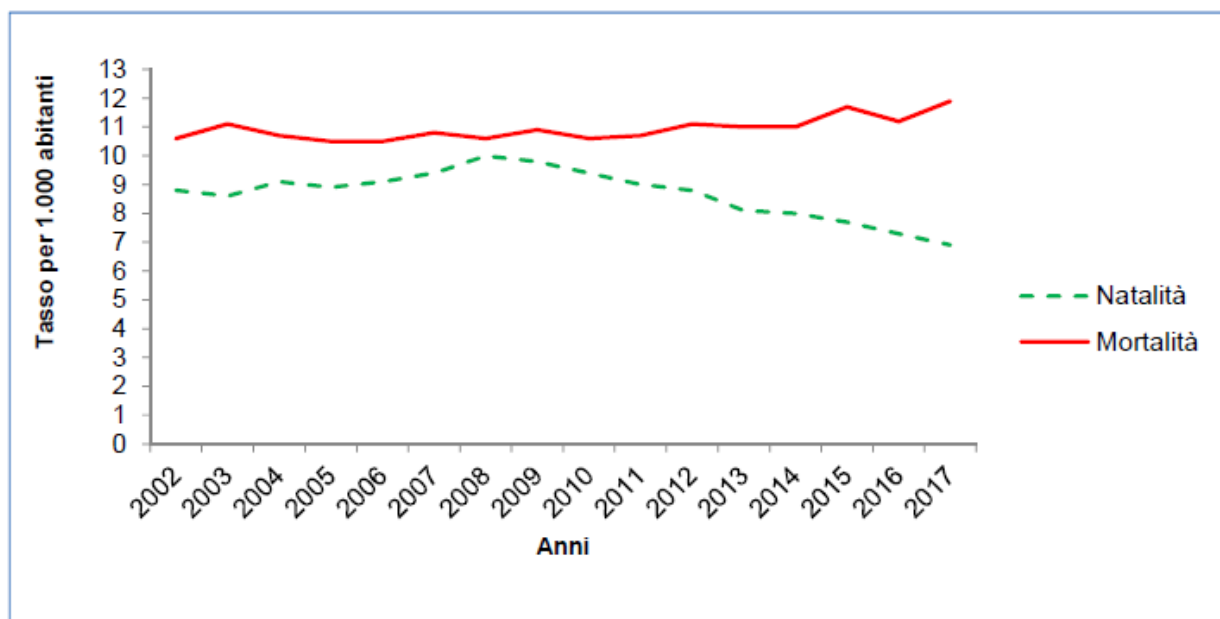
Gli stranieri residenti nell'AV2 sono 44.386 unità, pari al 9,1% della popolazione totale, nelle Marche sono l'8,9%; il dato italiano è invece leggermente inferiore (8,5%), nelle sedi territoriali il range va dal 7,8% di Senigallia al 9,9% di Fabriano.

Il grafico 4 mostra l'andamento del tasso di natalità e di mortalità nel periodo 2002-2017 nella provincia di Ancona.

E' evidente la continua diminuzione delle nascite iniziata dopo il 2008 (in questo anno si era registrato un tasso di natalità pari a 10 nuovi nati ogni 1.000 abitanti; esso nel 2017 non arriva a 7 nati ogni 1.000 residenti).

Ciò unitamente al fenomeno dell'aumento dei decessi, "fisiologico" in una popolazione che sta invecchiando, fa sì che in provincia di Ancona nell'ultimo quinquennio sia sempre più evidente il progressivo allargamento della forbice natalità-mortalità.

Grafico 4 - Andamento del tasso (ogni 1.000 abitanti) di natalità e di mortalità. Provincia di Ancona, anni 2002-2017.



Fonte: www.demo.istat.it - Elaborazioni: UOE, AV2

Nel 2018 in AV2 (Tabella 2):

- l'indice di vecchiaia indica che ci sono **191 anziani ogni 100 giovani** al di sotto dei 15 anni; erano 187% nel 2017.
- l'indice di invecchiamento mostra che circa **una persona su 4 (24,7%) ha più di 64 anni** (+0,2%rispetto al 2017).
- l'indice di dipendenza strutturale (che esprime il peso socio-economico complessivo della popolazione dei ragazzi e degli anziani di cui si deve far carico la popolazione dei 15-64enni potenzialmente presente nel mercato del lavoro, quindi indipendente), presenta un valore superiore al 60% confermando la situazione di squilibrio generazionale, già evidenziata nell'anno precedente.

I temi dell'invecchiamento della popolazione e del difficile ricambio generazionale si riscontrano anche nel mondo del lavoro e possono essere letti attraverso alcuni indicatori: tra i quali l'indice di ricambio della popolazione attiva.

Esso esprime sostanzialmente la relazione tra la popolazione potenzialmente in uscita dal mondo del lavoro e quella potenzialmente in entrata; tale indice è di solito soggetto a forti fluttuazioni ed è molto variabile. Anche per il 2018 in tutte le sedi territoriali i valori sono superiori al 100% indicando una maggior presenza al "lavoro", di "soggetti in età prossima alla pensione" rispetto a coloro che potenzialmente potrebbero entrarvi.

Tabella 2 – Indicatori di struttura della popolazione residente per AV2, sede territoriale, Marche e Italia, al 01/01/2018.12

Indicatore	AV2 n. assoluto	AV2 %	Sedi Territoriali (n. assoluto e %)				Marche n. assoluto	Marche %	Italia n. assoluto	Italia %
			4 - Santigallia	5 - Jesi	6 - Fabriano	7 - Ancona				
Popolazione residente (01/01/2018)	485.200	-	78.357	106.918	46.105	253.820	1.531.753	-	60.483.973	-
Popolazione ≥65 anni (%) (01/01/2018)	119.959	24,7%	20.124 (25,7%)	26.457 (24,7%)	11.800 (25,6%)	61.578 (24,3%)	375.511	24,5%	13.644.363	22,6%
Popolazione ≤14 anni (%) (01/01/2018)	62.823	12,9%	9.696 (12,4%)	14.092 (13,2%)	5.854 (12,7%)	33.181 (13,1%)	196.325	12,8%	8.080.176	13,4%
Indice di vecchiaia (*) (2018)	-	190,9%	207,5%	187,7%	201,6%	185,6%	-	191,3%	-	168,9%
*Indice di invecchiamento (2018)	-	24,7%	25,7%	24,7%	25,6%	24,3%	-	24,5%	-	22,6%
**indice di dipendenza strutturale (2017)	-	60,4%	61,4%	61,1%	62,1%	59,6%	-	59,6%	-	56,1%
***indice di ricambio della popolazione attiva (2018)	-	114,7%	121,0%	119,4%	114,8%	110,9%	-	113,8%	-	105,9%
Popolazione maschile (01/01/2018)	234.420	48,3%	37.955 (48,4%)	51.649 (48,3%)	22.127 (48,0%)	122.689 (48,3%)	743.645	48,5%	29.427.807	48,7%
Popolazione femminile (01/01/2018)	250.780	51,7%	40.402 (51,6%)	55.269 (51,7%)	23.978 (52,0%)	131.131 (51,7%)	788.108	51,5%	31.056.366	51,3%
Stranieri residenti 01/01/2018)	44.386	9,1%	6.109 (7,8%)	10.085 (9,4%)	4.562 (9,9%)	23.630 (9,3%)	136.045	8,9%	5.144.440	8,5%

Fonte dati: I www.demo.istat.it - popolazione residente al 01/01/2018 - Elaborazioni: UOE, AV2

EMERGONO QUINDI DATI E BISOGNI GENERALI DI CONTESTO:

- dati e gli indicatori (di ricambio–di dipendenza strutturale–d invecchiamento) descrivono, dal punto di vista soci-demografico, il contesto generale dove si evince una popolazione in trasformazione, nella quale prevale la tendenza al calo delle nascite e al progressivo invecchiamento ed ad uno squilibrio tra le generazioni sempre più marcato, un elevato tasso di immigrazione, con problematiche e criticità emergenti che impongono ai servizi sanitari risposte nuove, calibrate ed efficaci.

EMERGONO QUINDI DATI E BISOGNI SPECIFICI DI CONTESTO:

- nell'**AV2 sede di Jesi**, presa a campione, al 31/10/2019 si registravano 11.128 ricoveri, di cui 830 di cittadini stranieri; per quanto concerne le prestazioni al 30/09/2019 si registrano 458.923 prestazioni totali, di cui ben 144.742 con esenzione, questo pone in evidenza il grosso flusso e il notevole accesso di utenti nelle strutture sanitarie.

Questi indicatori del numero di prestazioni ed accessi si sommano sia alle circa 220 segnalazioni pervenute al Tribunale dei Diritti del Malato (TDM) riguardanti principalmente le liste d'attesa (accesso alle prestazioni) e la carenza/richieste di informazioni e le 45 segnalazioni pervenute all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) riguardanti aspetti diagnostici e di inefficace comunicazione.

Accanto alle attività dell'Area Vasta 2 dedicate alle problematiche dell'invecchiamento della popolazione, l'accesso, accoglienza e trattamento dei minori è concentrato presso il Presidio ospedaliero G. Salesi degli AOU di Ancona dove la Fondazione Ospedale Salesi Onlus è impegnata quotidianamente con progetti e attività specifici.

Questi progetti riguardano naturalmente tutti i minori e le loro famiglie, agendo anche a supporto di particolari fragilità come quelle che interessano i bambini abbandonati alla nascita, i bambini sottratti alla potestà genitoriale, le mamme single, le situazioni familiari più critiche che si acquisiscono proprio nella fase di ospedalizzazione come quelle di soggetti che non possono avvalersi di una rete di protezione familiare o sociale.

Queste evidenze motivano la scelta di accogliere come Ente co-progettante la Fondazione Ospedale Salesi Onlus, nata per mantenere e diffondere la più adeguata cultura assistenziale rivolta al bambino malato a tutti i livelli istituzionali e sociali. Quest'ultima opera nel contesto territoriale dell'Area Vasta 2 appartenendo al A.O.U.OO.RR. (A.O.U Ospedali Riuniti di Ancona). Questo si articola in tre presidi: Umberto I, G.M. Lancisi e G. Salesi. Questi ultimi due presidi sono di Alta Specializzazione e svolgono la loro attività anche a supporto dell'Asur. La Fondazione Salesi Onlus, rappresenta un aiuto e un sostegno al Presidio Ospedaliero G. Salesi e al reparto di Cardio chirurgia pediatrica del presidio Ospedaliero G.M Lancisi, che opera all'interno degli Ospedali Riuniti di Ancona, per la realizzazione di tutte quelle azioni finalizzate a garantire i migliori livelli qualitativi per l'Assistenza ed il soggiorno dell'utente.

Ovviamente a tutto ciò si sono sommati gli esiti e le conseguenze della pandemia Covid-19 che ha investito il mondo, l'Italia e la nostra regione.

Le Marche contano, ad oggi, circa 99.000 casi accertati con 2.900 decessi. Il periodo marzo/maggio 2020 ha visto 978 decessi mentre da ottobre 2020 a marzo 2021 l'incremento è stato importante, con 1763 decessi, le classi d'età più colpite sono state quelle 65/79 ed over 80.

Tutto ciò, definibile NON più come Pandemia MA Sindemia ha messo in crisi TUTTI i settori, da quello economico-sociale a quello culturale ed ancor più sanitario.

L'impatto è stato tremendo e travolgente, le rianimazioni, i reparti, gli operatori hanno vissuto e vivono una situazione di stress e crisi importante.

Gli elementi problematici segnalatici dai dati precedenti, generali e specifici, connessi al fenomeno dell'invecchiamento, all'alto tasso d'immigrazione, al bisogno importante di accesso alle cure, si è ulteriormente aggravato. Per descrivere tale complessa situazione si è introdotto il termine di SINDEMIA, intendendo con esso una crisi profonda con problematiche di salute, ambientali, sociali ed economiche prodotte dalla sinergia di uno o più infezioni, caratterizzata da pesanti ripercussioni soprattutto sulle fasce di popolazioni più deboli (Treccani on-line).

Vista la descrizione del contesto, la nuova emergenza, gli indicatori citati, risulta evidente quale sia l'azione da implementare per andare incontro ai gruppi di popolazione più fragili, da cui provengono i maggiori bisogni derivati da criticità storiche ed emergenti:

FACILITARE L'ACCESSO ED L'UTILIZZO DEI SERVIZI E DELLE CURE ALLE FASCE DI UTENZA PIU' FRAGILI, DEBOLI ED IN DIFFICOLTA'. FINALITA' PROPRIA, QUESTA, SIA DEL SSN CHE DEL SCU, CHE DEL PROGRAMMA E DEL PROGETTO NEL SUO COMPLESSO.

7.2) Destinatari del progetto ()*

I destinatari del progetto sono adulti, disabili, minori, terza età in condizioni di disagio, le minoranze e tutti coloro che accedono ai servizi sanitari. Si cercherà, attraverso i volontari, di migliorarne l'incontro (utenti-servizi), il buon accesso e l'efficace utilizzo di questi, attraverso azioni volte a privilegiare **l'ascolto, l'accoglienza, l'informazione, l'orientamento e l'accompagnamento**, il tutto in linea con il Programma " SCU.UP" e l'utilizzo delle nuove e più efficaci tecnologie di cui i giovani sono fautori e portatori sani.

Da queste azioni derivano benefici anche per i caregiver, i familiari degli utenti, nonché per tutto il personale delle strutture dove i volontari sono impiegati ed il sistema nel suo complesso.

Si evidenzia come il nostro sistema sanitario, attualmente impegnato nell'emergenza Covid-19 stia modificando l'accesso ai servizi, partendo da cambiamenti strutturali ed organizzativi. Gli spazi, i tempi e le modalità di erogazione delle prestazioni stanno subendo cambiamenti radicali che sono in continuo divenire, alla luce delle procedure del distanziamento sociale e della percezione del rischio che per lungo tempo condizioneranno i nostri servizi e la vita quotidiana di tutti. Quanto sopra ha modificato le caratteristiche ed i bisogni dell'utenza fragile, facendo emergere necessità legate a forme non ordinarie di accesso ai servizi (difficoltà di approccio ed utilizzo dei nuovi sistemi).

Come emerge dalla descrizione del contesto 7.1 dove si evidenzia un invecchiamento della popolazione, un alto tasso di immigrati e contestualmente la necessità di rivolgere attenzione alle fasce deboli (utenti e minori in condizioni di disagio o di esclusione sociale), l'utilizzo dei volontari è principalmente rivolto a questo tipo di utenza, che affolla ed impatta i principali servizi sanitari ed ha un grosso bisogno di essere accolta, orientata, accompagnata.

8) *Obiettivo del progetto (*)*

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

- FACILITARE L'ACCESSO ED UTILIZZO DEI SERVIZI E (CURE) ALLE FASCE DI UTENZA PIU' FRAGILI- DEBOLI ED IN DIFFICOLTA' - FINALITA' QUESTA SIA DEL SSN CHE DEL SCU - CHE DEL PROGRAMMA E DEL PROGETTO NEL SUO COMPLESSO.

Obiettivo del progetto è avvicinare al cittadino/utente i servizi facilitandone l'utilizzo, garantendo così un accesso equo ed universale all'erogazione delle prestazioni sanitarie, assicurandone la salute ed il benessere, in linea con l'obiettivo 3 del programma SCU. UP, come previsto dal SSN e dall'art.32 della Costituzione Italiana. Attraverso azioni di ascolto, accoglienza, informazione, orientamento ed accompagnamento, si va a garantire l'incontro tra utente e servizi, il buon accesso e l'efficace utilizzo di questi. Nei servizi di portineria, cup, front-office, pronto soccorso, reparti e ambulatori ecc.. non sempre si riesce efficacemente ad accogliere l'utenza, soprattutto quella debole ed in difficoltà, favorendone l'accesso, viste anche l'elevata affluenza e le molteplici mansioni spesso affidate ai dipendenti. Questo, purtroppo, si ripercuote principalmente sulle categorie più deboli a cui ci rivolgiamo (disabili, anziani, stranieri, minoranze, minori) che richiedono, viste le condizioni, maggior attenzione con interventi ricchi di umanità e comprensione e non ultimo l'utilizzo delle nuove e più efficaci tecnologie.

Uno degli obiettivi indicati dal programma "SCU.UP Marche" è quello di contribuire ad assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età (Obiettivo 3 Agenda ONU 2030), attraverso la riduzione delle condizioni di rischio per la salute e conseguendo una copertura sanitaria universale, garantendo l'accesso ai servizi essenziali di assistenza sanitaria di qualità.

Attraverso la prevenzione, la promozione della salute, le attività di mediazione e con la partecipazione attiva dei singoli cittadini, si può predisporre un terreno per un sistema sanitario più efficace ed efficiente. La promozione della salute si propone, tra l'altro, di raggiungere l'eguaglianza nelle condizioni di salute, attraverso la predisposizione e l'attuazione di interventi volti a ridurre le discriminazioni ed offrire a tutti eguali opportunità e risorse per conseguire il massimo potenziale di salute auspicabile. I volontari in Servizio Civile diventeranno, quindi, il punto di congiunzione e di ascolto tra l'Azienda e i cittadini con particolare attenzione alle fasce più deboli, un nodo della rete attento e motivato nel diffondere una cultura della salute e sostenere le categorie d'utenza più fragili. Infatti come da Programma, poiché le diseguaglianze creano condizioni sfavorevoli ad una qualità di vita dignitosa e aprono allo sviluppo di fragilità e vulnerabilità, in una parola alla possibilità di ammalarsi, l'inclusione e la coesione sociale diventano necessarie per far crescere le competenze individuali e la consapevolezza della comunità di appartenenza, per promuovere stili di vita orientati al benessere e al mantenimento della salute.

Tutto ciò si è ulteriormente aggravato a causa della Pandemia, ed è noto come gli anziani siano la classe di cittadini più colpita, sia per l'infezione che spesso esita in decesso, che per

i disagi connessi alla pandemia. Si avrà modo di verificare (purtroppo i dati non sono ancora disponibili) come i disabili, stranieri, bambini saranno le categorie più colpite sia per esiti che per nuove necessità emergenti. A questo quadro si affianca la situazione sindemica come crisi profonda e trasversale non solo al settore salute ma a contesti sociali, economici, relazionali ed educativi.

MOTIVAZIONE DELLA CO-PROGETTAZIONE

La co-progettazione trova le sue motivazioni nella necessità di ottimizzare un sistema di rete per l'accoglienza sia nei presidi territoriali di competenza dell'Asur che in quello di Alta specializzazione dell'Ospedale Pediatrico G. Salesi che opera all'interno dell'Azienda Regionale AOU delle Marche.

Nello specifico l'esperienza della Fondazione Ospedale Salesi Onlus in termini di accoglienza è importante perché è gestito, a tutti gli effetti, come una sorta di "presa in carico dei piccoli pazienti ricoverati e delle loro famiglie".

Indicatori	Risultati attesi
Potenziare il servizio di accoglienza, ascolto, informazione, orientamento, ed accompagnamento dei cittadini-utenti, con attenzione verso i disabili, anziani, utenti in condizioni di disagio, bambini e tutte le minoranze.	Attivare 5 nuovi punti di accoglienza per ogni Sede dell'Area Vasta 2 e per la Fondazione Salesi. Intercettare/accogliere efficacemente il 90% dell'utenza disabile, anziana in condizioni di disagio che afferisce. Almeno il 60% dell'utenza disabile, anziana in condizioni di disagio esprime (sommministrazione questionari di gradimento) soddisfazione per il servizio ricevuto.
Migliorare, rendere più efficace la comunicazione istituzionale tra cittadino-utente e servizi.	Attivare un punto di ascolto per ogni Sede dell'Area Vasta 2 e per la Fondazione Salesi. Intercettare con distribuzione di volantini e materiale informativo 70% accessi. Partecipare a 2/3 eventi di informazione e promozione della salute, organizzati dall'Asur.
Affiancare, sostenere e migliorare i servizi amministrativi e di front office.	Il 70% dei questionari somministrati per rilevare la soddisfazione degli utenti riporta la valutazione > BUONO n° di servizi affiancati (urp, cup, ecc..).
Formare i giovani volontari permettendo loro di acquisire maggior senso civico e competenze qualificanti realizzando un'esperienza significativa e gratificante sia dal punto di vista umano che di comunità.	Dal questionario somministrato sull'esperienza di Servizio Civile il 100% dei volontari definisce > di soddisfacente la propria esperienza.
Promuovere il Servizio Civile ed individuare i giovani più idonei e motivati per la realizzazione del progetto.	Il 100% dei volontari svolge con profitto l'anno dedicato al Servizio Civile.
Coinvolgere i giovani nell'esperienza di Servizio Civile.	Il 90% dei posti disponibili coperti da volontari.

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

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

Attività propedeutiche all'avvio del progetto, tutte condivise per le sedi AV2 e Fondazione Salesi:

1. Promozione del programma e del progetto.

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 volte alla promozione del progetto/programma sono le seguenti: predisposizione comunicati stampa su quotidiani e periodici locali, attività di mailing, pubblicazione di informazioni sul sito internet aziendale e anche tramite la rete intranet Asur, affissione volantini per la promozione del bando e del progetto; incontri finalizzati con la cittadinanza e associazioni di volontariato; coinvolgimento dell'Ambito territoriale locale, Centro per l'impiego, CVS della Provincia di Ancona per attività di promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile Universale; elaborazione grafica e realizzazione di materiale promozionale del Servizio Civile (prodotti di vario genere) da affiggere e distribuire in tutto il territorio di competenza (città, università, ecc); pubblicizzazione nelle università e nelle scuole informando e promuovendo il Servizio Civile Universale come opportunità per i giovani e per il territorio, sia all'interno delle proprie sedi attraverso l'affissione di materiale promozionale messo a disposizione dall'Ente, sia attraverso la diffusione di mail indirizzate agli studenti. Le attività di promozione saranno svolte con l'apporto dell'Associazione ATENA Onlus, dal Tribunale Diritti del Malato e dell'Ente co-progettante Fondazione Ospedale Salesi Onlus.

1.2. Selezione dei candidati: esame delle candidature pervenute, nomina della commissione, valutazione dei requisiti e dei titoli, selezioni, graduatorie, determina di approvazione delle graduatorie provvisorie e successivo invio al Dipartimento, con l'Ente co-progettante Fondazione Ospedale Salesi Onlus.

1.3. Predisporre l'accoglienza dei volontari nelle sedi di attuazione del progetto: incontro con il Coordinatore Aziendale SCU, gli OLP delle sedi di impiego, i referenti delle due Associazioni di Rete, Associazione ATENA Onlus e Tribunale Diritti del Malato e l'Ente co-progettante Fondazione Ospedale Salesi Onlus, al fine di comunicare l'avvio del progetto, presentare il programma e l'impiego dei volontari.

2. Avvio dei volontari.

2.1 Orientamento dei volontari: accoglienza degli operatori volontari; raccolta documentazione amministrativa (contratto, residenza fiscale e codice IBAN) e consegna copia progetto, polizza assicurativa e ulteriore materiale utile. Incontro introduttivo e informativo e di base del Servizio Civile, presentazione del Responsabile del Progetto, dei Referenti e OLP volto ad illustrare e descrivere il contesto di impiego e obblighi/doveri reciproci.

2.2 Impiego degli Operatori Volontari: affiancamento e avvio degli operatori volontari che saranno inseriti nelle diverse sedi di attuazione del progetto. 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 di rete.

3. Formazione generale e specifica

3.1 La formazione generale e specifica sarà organizzata ed erogata in modo condiviso con l'ente co-progettante: formare i giovani volontari permettendo loro di acquisire maggior senso civico e competenze qualificanti. La formazione generale e specifica si svolgerà in modalità condivisa, ovvero tutti gli operatori volontari frequenteranno la stessa formazione. Quella Specifica, in particolare, sarà volta a far comprendere le caratteristiche e le problematiche del sistema sanitario delle zone territoriali e vedrà impiegati formatori accreditati, docenti esperti del settore socio-sanitario e medici.

3.1 Organizzare la formazione generale e specifica: stabilire le date e programmare l'erogazione dei formatori; prenotare la sala dell'Ente per la formazione; convocare i formatori; stilare il programma; prenotare la sala per la formazione; prenotare le risorse tecniche necessarie; convocare i formatori ed infine organizzare gli spostamenti degli Operatori Volontari. Come previsto dalle Circolari del Dipartimento parte della formazione verrà svolta a distanza per garantire la sicurezza degli operatori volontari, sarà necessario prevedere moduli di formazione ad hoc (FAD, videoconferenza, altri sistemi tecnologici), o

comunque nel rispetto del distanziamento fisico, per fornire agli operatori volontari le conoscenze di base essenziali.

3.2 Erogare la formazione generale e specifica: la formazione consentirà ai volontari di acquisire conoscenze e competenze qualificanti e specifiche con formatori accreditati e docenti esperti nel settore socio- sanitario e amministrativo.

4. Impiego dei Volontari. 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. Facilitare l'incontro, il buon accesso e l'efficace utilizzo dei servizi con azioni di accoglienza, comunicazione ascolto, informazione, orientamento ed accompagnamento soprattutto nei confronti dell'utenza più fragile; promuovere le attività ed i progetti di promozione della salute posti in essere dall'Area Vasta 2, dall'ASUR e dalla Fondazione Salesi. Come si evince dagli indicatori, l'impiego dei operatori volontari avverrà dopo l'attivazione di un servizio di ascolto/accolgenza che vede l'organizzazione di almeno 4 punti, uno per ogni sede di Area Vasta 2. Ciò presuppone:

- Riunioni ed attento confronto con i referenti che gestiscono Cup e portinerie, volte ad individuarne la migliore ubicazione e integrazione più efficace con i servizi già presenti;
- Allestimento del punto di ascolto/accolgenza: individuata l'ubicazione che, come da precedenti esperienze sarà collocata all'interno dei Cup e/o a fianco gli ingressi principali delle strutture e in rete con le attuali portinerie, si provvederà ad allestire una postazione con scrivania, pc, rete fissa intranet, sedie e totem informativo.
- Promozione del servizio: sarà fondamentale che il punto di ascolto/accolgenza sia messo in rete con i servizi esistenti e che venga attentamente informato sia il cittadino che i dipendenti. A tal proposito i volontari, nella fase di programmazione delle attività, saranno direttamente coinvolti nella distribuzione dei piani informativi per una precisa segnalazione del punto di ascolto. Altrettanto si informeranno le direzioni sanitarie, gli Urp e tutti i servizi informativi.
- Avvio del progetto: concluse le precedenti fasi, si provvederà ad allestire la postazione, dotarla di un pc e una linea fissa per accedere all'intranet aziendale e tutto il necessario. Tale attività vede le Associazioni partner (TDM e ATENA) direttamente coinvolte.

5. Riunioni periodiche con i referenti OLP. Coordinare ed organizzare l'inserimento dei volontari nelle sedi ed in itinere; individuare difficoltà e criticità emergenti vista l'efficacia di un confronto attivo non solo tra volontari ma tra chi segue gli stessi nell'anno di servizio (utilizzando anche lo strumento della video conferenza). Nella fase preliminare dell'avvio dei servizi si coinvolgeranno gli stessi volontari sia nella progettazione degli stessi sia nella loro promozione (dépliant, locandine ecc.).

6. Verifica delle attività svolte (monitoraggio). Verrà svolto nel rispetto dei sistemi depositati, al fine dell'accreditamento al Servizio Civile Universale.

Il quadro delle attività non può non tenere conto dell'emergenza sanitaria in atto, pertanto risulta fondamentale assicurare una formazione specifica sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sulle procedure atte ad evitare il contagio.

Attività svolte comuni ad ogni sede di attuazione del progetto:

- Potenziare l'attività di accoglienza, orientamento

Potenziare 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, al disbrigo di pratiche. Supporto ai mediatori culturali per l'accoglienza agli stranieri. Gestione sovra flusso utenti all'interno degli spazi comuni come sale d'attesa, corridoi. In caso di emergenza sanitaria fare rispettare le misure di distanziamento sociale.

- Facilitare l'accesso alle informazioni

I volontari, supporteranno gli operatori nella gestione, nella diffusione, nella promozione dell'utilizzo e/o realizzazione di servizi basati sull'impiego di nuovi strumenti tecnologici e informatici. L'uso di questi strumenti va incentivato e promosso. Verranno distribuiti depliant informativi, affissi manifesti e locandine e date istruzioni e assistenza per scaricare le app sui dispositivi fra cui lo smartpone.

- Sensibilizzazione al volontariato, al servizio ai più deboli, al valore della partecipazione

Il volontariato, l'impegno civico, l'essere componenti responsabili di una comunità, essere attenti ai bisogni dell'altro sino " al prendersi cura, prendersi carico della salute della

persona”, sono aspetti molto importanti e curati in questo progetto. Sensibilizzare la popolazione su questi argomenti, tanto più attuali nell’emergenza del coronavirus “ la propria salute è anche la salute degli altri” e farsi promotore non solo all’interno dell’ Area Vasta ma anche fra i propri familiari e coetanei, è un progetto ambizioso nel progetto.

Le attività sopra menzionate al punto 8, comuni a tutte le sedi, vedono coinvolte l’Associazione ATENA Onlus, il Tribunale Diritti del Malato e l’Ente co-progettante Fondazione Ospedale Salesi Onlus.

9.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte al punto 9.1) (*)

Attività	Mese di progetto											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1 Attività propedeutiche all’avvio del progetto:												
1.1 Promozione del programma e del progetto.	Dalla data di pubblicazione del bando fino alla scadenza											
1.2 Selezione dei candidati.	Entro 30 gg dalla scadenza del bando											
1.3 Predisporre per l’accoglienza dei volontari.	Un mese prima dell’avvio											
2. Avvio dei volontari												
2.1 Accoglienza degli Operatori volontari e consegna documenti												
3. Formazione												
3.1 Organizzare la formazione generale e specifica												
3.2 Effettuare la formazione generale e specifica;												
4. Impiego dei volontari;												
5. Riunioni periodiche con i referenti OLP												

9.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell’ambito del progetto (*)

Attività trasversali comuni tutte le sedi, compreso l’Ente coprogettante:

1. Potenziare l’attività di accoglienza, orientamento

Potenziare 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, al disbrigo di pratiche. Supporto ai mediatori culturali per l’accoglienza agli stranieri. Gestione sovrafflusso utenti all’interno degli spazi comuni come sale d’attesa, corridoi. In caso di emergenza sanitaria fare rispettare le misure di distanziamento sociale.

2. Facilitare l’accesso alle informazioni

I volontari, supporteranno gli operatori nella gestione, nella diffusione, nella promozione dell’utilizzo e/o realizzazione di servizi basati sull’impiego di nuovi strumenti tecnologici e informatici. L’uso di questi strumenti va incentivato e promosso. Verranno distribuiti depliant informativi, affissi manifesti e locandine e date istruzioni e assistenza per scaricare le app sui dispositivi fra cui lo smartpone.

3. Sensibilizzazione al volontariato, al servizio ai più deboli, al valore della partecipazione

Il volontariato, l’impegno civico, l’essere componenti responsabili di una comunità, essere attenti ai bisogni dell’altro sino “ al prendersi cura, prendersi carico della salute della persona”, sono aspetti molto importanti e curati in questo progetto. Sensibilizzare la popolazione su questi argomenti, tanto più attuali nell’emergenza del coronavirus “la propria salute è anche la salute degli altri” e farsi promotore non solo

all'interno dell' Area Vasta ma anche fra i propri familiari e coetanei, è un progetto ambizioso nel progetto.

Attività e ruoli dei volontari nelle singole sedi.

I Volontari in servizio presso le sedi dell'AV2, sono impegnati nell'accogliere, informare e orientare gli utenti nei CUP, nelle Portinerie, nel Pronto Soccorso, nei servizi/reparti, Urp e nel facilitarne l'accesso. I volontari accompagnano l'utenza nei reparti e nelle strutture sanitarie, anche con l'utilizzo di supporti (sedie a rotelle); svolgono piccole commissioni per supportare l'utente; trasportano da e per le strutture sanitarie soggetti disabili, anziani e minoranze; accompagnano gli operatori dei servizi al domicilio degli utenti; supportano l'utenza nella compilazione di questionari di soddisfazione o reclami sul servizio reso; sostengono le attività dei servizi di prevenzione svolti nell'ambito delle vaccinazioni e delle campagne screening; collaborano all'esecuzione e diffusione di attività e progetti di informazione, promozione e sensibilizzazione; infine sostengono le attività amministrative di supporto alle attività sanitarie.

Sono previste riunioni periodiche con i referenti OLP, in condivisione: i volontari partecipano alle riunioni ed ai momenti di briefing e de-briefing ed ai coordinamenti periodici condotti da uno psicologo esperto, nelle rispettive sedi, anche attraverso lo strumento della video conferenza.

Tra le attività comuni a tutte le sedi rientrano quelle legate all'emergenza sanitaria in atto e consistenti nell'utilizzo del termo-scanner e nella compilazione della specifica modulistica per accesso alle strutture sanitarie, fornendo i presidi necessari (mascherine e disinfettante).

Nello specifico delle singole sedi, gli operatori volontari svolgeranno:

- PORTINERIE/CUP/FRONT-OFFICE: accoglienza, orientamento, ascolto, accompagnamento utenti fragili verso servizi/ambulatori dedicati, informazione target fragile illustrando totem, procedure, ubicazione ambulatorio e attività, gestione sala di attesa, accompagnamento dell'utenza disabile utilizzando gli ausili a disposizione, sostegno alla compilazione modulistica e certificazione richieste riguardanti anche gli accessi.
- PRONTO SOCCORSO: gestione sala d'attesa, trasporto materiali, archiviazione materiali (vedi Procedura Operativa Piano di Lavoro Operatore SCU Pronto Soccorso);
- DIPARTIMENTI / DISTRETTI / ATTIVITÀ AMBULATORIALE: gestione sala d'attesa, accoglienza, orientamento, supporto all'inserimento dei dati, accompagnando gli utenti per l'esecuzione delle prestazioni indicando ubicazione e supporto nella compilazione della modulistica quando necessario e affiancamento al personale nelle varie attività di servizio (in sede e domiciliare);
- URP: accoglienza e accompagnamento dell'utente nei vari servizi, se è necessario, informazione agli utenti che accedono per reclami o informazioni supportando il personale dedicato;
- RSA: supporto al personale sanitario nella gestione dei residenti creando momenti di animazione, piccole commissioni per gli anziani ed attività di accompagnamento, gestione delle sale di attesa durante le visite familiari e supporto agli operatori nelle attività amministrative della struttura;
- DIREZIONI SANITARIE E AMMINISTRATIVE: gestione sala d'attesa, supporto alle attività amministrative svolte dall'operatore, accoglienza degli utenti;

Le attività svolte dall'Ente coprogettante, Fondazione Ospedale Salesi ONLUS, sono:

- accogliere e incontrare i piccoli pazienti con i loro genitori al momento dell'ingresso in Ospedale per conoscerli e mapparne i bisogni;
- programmare attività di aiuto e sostegno necessarie nel periodo di ricovero che potrà essere di breve o lunga degenza. Le informazioni ricevute al momento dell'accoglienza consentiranno l'organizzazione di servizi che contribuiranno al superamento del trauma che normalmente si manifesta in tutti i piccoli pazienti a causa del distacco forzato dall'ambiente quotidiano;

- realizzare laboratori e attività ludiche per creare un contesto ospedaliero più accogliente per i piccoli degenti. Le attività preparatorie sono concertate con gli operatori della Fondazione nella fase di ideazione, per l'acquisizione e la scelta dei materiali necessari e per l'adattamento alle diverse fasce di età. I volontari, ad esempio, predispongono kit personalizzati per bambini dai 3 ai 6 anni con matite colorate, gomme e album da disegno per elaborare piccoli progetti nel periodo di ospedalizzazione;
- costruire occasioni di socializzazione (specie nei reparti di lunga degenza come oncologia e neuropsichiatria) al fine di evitare condizioni di isolamento che è sempre un rischio costante nel periodo di degenza. Questo obiettivo si realizza con progetti come l'Orto in corsia, le letture collettive, le proiezioni video con condivisione dell'esperienza, le attività di sostegno a supporto dei minori con particolari fragilità, attività di supporto e accoglienza dei genitori per le loro specifiche necessità; ed altri ancora. Per l'Orto in corsia, in particolare, vengono svolte anche attività propedeutiche che consistono nella collaborazione per la scelta delle piantine da mettere a dimora nelle varie stagioni, la predisposizione di un diario che consente di annotare ogni aspetto del progetto realizzato, la scelta dei materiali di riuso per la costruzione di particolari vasi/contenitori per l'allestimento dell'orto stesso, la predisposizione di questionari dedicati ai bambini e ai genitori per monitorare il gradimento e la misura delle abilità acquisite grazie alla partecipazione al progetto. attività di promozione e informazione agli utenti dell'ospedale dei servizi e progetti in essere della Fondazione al fine di inserire i soggetti interessati in percorsi idonei in risposta ai bisogni particolari;
- collaborare nelle pratiche amministrative della Fondazione in particolare per quelle relative alle attività dei progetti svolti nei reparti;
- collaborare in modo attivo nella redazione di nuovi progetti finalizzati all'accoglienza dei pazienti utilizzando ognuno le proprie competenze professionali o conoscenze acquisite.

I Volontari in servizio presso la sede della Fondazione Salesi sono affiancati e coordinati dalla Giocoterapeuta della Fondazione.

Ai volontari che partecipano a questo progetto saranno riconosciute le seguenti competenze rientranti tra quelle annoverate dal DGR numero 1412 del 22 dicembre 2014 concernente: "Istituzione del repertorio regionale dei profili professionali":

- UC 433 Mediazione comunicativa e relazionale.
- UC 109 Prima accoglienza e guida al servizio orientamento.

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

N.	Sede di attuazione del progetto	Risorse umane impiegate	Cod. identificativo sede
1	ASUR AV2 SEDE DI FABRIANO – ACCETTAZIONE, ACCOGLIENZA, FRONT OFFICE-	n. 1 operatore URP n. 1 assistente amm.vo 1 addetto alla portineria	190193
2	ASUR AV2 SEDE DI FABRIANO – DIPARTIMENTO IGIENE MENTALE – FRONT OFFICE -	n. 8 infermieri n. 2 educatori prof.li n. 1 Dir. Medico n. 1 Resp. Di Struttura n. 1 Dir. Psicologo	190196
3	ASUR AV2 SEDE DI FABRIANO – SEREV. IGIENE E SAN. PUBBLICA – PREV. MALATTIE INFETTIVE E CRONICO-DEG. -FRONT OFFICE -	n. 3 infermieri n. 1 Dir. Medico n. 1 Resp. Di Struttura n. 1 assistente amm.vo	190199
4	ASUR AV2 SEDE DI FABRIANO POLIAMB. TERRITORIALE – FRONT OFFICE -	n. 1 Coordinatore Infermieristico n. 3 infermieri	190982

5	ASUR AV2 SEDE DI SENIGALLIA – DIREZIONE AMMINISTRATIVA - PRESIDIO OSPEDALIERO – FRONT OFFICE -	n. 3 assistenti amm.vi n. 1 Dirigente Amm.vo n. 1 Coordinatore infermieristico	190201
6	ASUR AV2 SEDE DI SENIGALLIA – DIREZIONE MEDICA PRESIDIO OSPEDALIERO – FRONT OFFICE -	n. 3 assistenti amm.vi n. 1 Dirigente Amm.vo n. 1 Coordinatore infermieristico n. 2 Dir. Medico	190984
7	ASUR AV2 SEDE DI CORINALDO - RSA DI CORINALDO – ASSISTENZA UMANIZZAZIONE	n. 3 Dir. Medico n. 8 infermieri n. 1 Coordinatore infermieristico n. 4 Operatori Socio Sanitari n. 1 assistente amm.vo	190206
8	ASUR AV2 SEDE DI SENIGALLIA – DISTRETTO SANITARIO – FRONT OFFICE	n. 1 Direttore di Distretto n. 4 infermieri n. 2 Dir. Medico	190202
9	ASUR AV2 SEDE DI SENIGALLIA – SERV. IGIENE E SAN. PUBBLICA – PREV. MALATTIE INF. E CRONICO-DEG. -FRONT OFFICE -	n. 2 Assistenti sanitari n. 3 infermieri n. 1 Resp. Di Struttura n. 1 Coordinatore Infermieristico	190205
10	ASUR AV2 SEDE DI JESI – -ACCOGLIENZA - PORTINERIA OSPEDALE CARLO URBANI	n. 1 operatore URP n. 3 assistente amm.vo 1 addetto alla portineria	190994
11	ASUR AV2 SEDE DI JESI – ACCOGLIENZA -PRONTO SOCC.- TRIAGE OSP. CARLO URBANI	n. 5 infermieri n. 1 Coordinatore infermieristico	190995
12	ASUR AV2 SEDE DI JESI – CSM -DSM VECCHIO MURRI -FRONT OFFICE -	n. 8 infermieri n. 2 educatori prof.li n. 6 Dir. Medico n. 1 Resp. Di Struttura n. 1 Dir. Psicologo n. 1 Coordinatore Infermieristico	190986
13	ASUR AV2 SEDE DI JESI – SERV. IGIENE E SAN. PUBBLICA – PREV. MALATTIE INFETTIVE E CRONICO-DEG. -FRONT OFFICE -	n. 2 assistenti amm.vi n. 1 Resp. Struttura n. 1 addetto alla portineria n. 4 infermieri	190998
14	ASUR AV2 SEDE DI ANCONA DISTRETTO CENTRO POLIAMBULATORIO 2000 - FRONT OFFICE -	n. 1 Direttore di Distretto n. 1 Medico Legalen. 1 Coordinatore infermieristico n. 1 Assistente Sanitarion. 2 infermieri	190180
15	ASUR AV2 SEDE DI ANCONA URP	n. 1 operatore URP n. 1 assistente amm.vo	190181

16	ASUR AV2 SEDE DI ANCONA SREV. IGIENE E SAN. PUBBLICA – PREV. MALATTIE INFETTIVE E CRONICO-DEG. -FRONT OFFICE –	n. 2 assistenti amm.vi n. 1 Resp. Struttura n. 4 infermieri n. 3 Dir. Medico	190185
17	ASUR AV2 SEDE DI OSIMO – DISTERTTO SUD DSM-CSM -FRONT OFFICE -	n. 8 infermieri n. 2 educatori prof.li n. 3 Dir. Medico n. 1 Resp. Di Struttura n. 1 Dir. Psicologo	190188
18	FONDAZIONE OSPEDALE SALESI	n. 1 assistente amm.vo n. 3 Dir. Medico n. 1 Dir. Psicologo n. 3 infermieri n. 2 Operatori Socio Sanitari	194710
19	FONDAZIONE OSPEDALE SALESI AMMINISTRAZIONE/ACCOGLIENZA	n. 1 assistente amm.vo n. 3 Dir. Medico n. 1 Dir. Psicologo n. 3 infermieri n. 2 Operatori Socio Sanitari	194711
20	FONDAZIONE OSPEDALE SALESI AMMINISTRAZIONE	n. 1 assistente amm.vo n. 3 Dir. Medico n. 1 Dir. Psicologo n. 3 infermieri n. 2 Operatori Socio Sanitari	194712
21	CSM - ANCONA - ACCOGLIENZA	n. 8 infermieri n. 6 educatori prof.li n. 4 Dir. Medico n. 1 Resp. Di Struttura n. 1 Dir. Psicologo	206270

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

N.	Sede di attuazione del progetto	Risorse tecniche e strumentali impiegate	Cod. identificativo sede
1	ASUR AV2 SEDE DI FABRIANO – ACCETTAZIONE, ACCOGLIENZA, FRONT OFFICE-	Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri di telefono con procedure/percorsi, carta dei servizi	190193
2	ASUR AV2 SEDE DI FABRIANO – DIPARTIMENTO IGIENE MENTALE – FRONT OFFICE -	Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri di telefono con procedure/percorsi, carta dei servizi, ausili per la mobilità dei disabili, sala riunioni, archivio	190196

3	SEREV. IGIENE E SAN. PUBBLICA - PREV. MALATTIE INFETTIVE E CRONICO-DEG. -FRONT OFFICE -	Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri di telefono con procedure/percorsi, carta dei servizi, ausili per la mobilità dei disabili, sala riunioni, archivio	190199
4	ASUR AV2 SEDE DI FABRIANO POLIAMB. TERRITORIALE - FRONT OFFICE -	Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri di telefono con procedure/percorsi, carta dei servizi, ausili per la mobilità dei disabili, sala riunioni, archivio	190982
5	ASUR AV2 SEDE DI SENIGALLIA - DIREZIONE AMMINISTRATIVA - PRESIDIO OSPEDALIERO - FRONT OFFICE -	Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri di telefono con procedure/percorsi, carta dei servizi, ausili per la mobilità dei disabili, sala riunioni, archivio	190201
6	ASUR AV2 SEDE DI SENIGALLIA - DIREZIONE MEDICA PRESIDIO OSPEDALIERO - FRONT OFFICE -	Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri di telefono con procedure/percorsi, carta dei servizi, ausili per la mobilità dei disabili, sala riunioni, archivio	190984
7	ASUR AV2 SEDE DI CORINALDO - RSA DI CORINALDO - ASSISTENZA UMANIZZAZIONE	Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri di telefono con procedure/percorsi, carta dei servizi, ausili per la mobilità dei disabili, sala riunioni, archivio	190206
8	ASUR AV2 SEDE DI SENIGALLIA - DISTRETTO SANITARIO - FRONT OFFICE	Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri di telefono con procedure/percorsi, carta dei servizi, ausili per la mobilità dei disabili, sala riunioni, archivio	190202
9	ASUR AV2 SEDE DI SENIGALLIA - SERV. IGIENE E SAN. PUBBLICA - PREV. MALATTIE INF. E CRONICO- DEG. -FRONT OFFICE -	Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri di telefono con procedure/percorsi, carta dei servizi, ausili per la mobilità dei disabili, sala riunioni, archivio	190205

10	ASUR AV2 SEDE DI JESI – -ACCOGLIENZA - PORTINERIA OSPEDALE CARLO URBANI	Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri di telefono con procedure/percorsi, carta dei servizi	190994
11	ASUR AV2 SEDE DI JESI – ACCOGLIENZA -PRONTO SOCC.- TRIAGE OSP. CARLO URBANI	Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri di telefono con procedure/percorsi, carta dei servizi, ausili per la mobilità dei disabili, sala riunioni, archivio	190995
12	ASUR AV2 SEDE DI JESI – CSM -DSM VECCHIO MURRI - FRONT OFFICE -	Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri di telefono con procedure/percorsi, carta dei servizi, ausili per la mobilità dei disabili, sala riunioni, archivio	190986
13	ASUR AV2 SEDE DI JESI – SERV. IGIENE E SAN. PUBBLICA – PREV. MALATTIE INFETTIVE E CRONICO-DEG. -FRONT OFFICE -	Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri di telefono con procedure/percorsi, carta dei servizi, ausili per la mobilità dei disabili, sala riunioni, archivio	190998
14	ASUR AV2 SEDE DI ANCONA DISTRETTO CENTRO POLIAMBULATORIO 2000 - FRONT OFFICE -	Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri di telefono con procedure/percorsi, carta dei servizi, ausili per la mobilità dei disabili, sala riunioni, archivio	190180
15	ASUR AV2 SEDE DI ANCONA URP	Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri di telefono con procedure/percorsi, carta dei servizi	190181
16	ASUR AV2 SEDE DI ANCONA SREV. IGIENE E SAN. PUBBLICA – PREV. MALATTIE INFETTIVE E CRONICO-DEG. -FRONT OFFICE -	Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri di telefono con procedure/percorsi, carta dei servizi, ausili per la mobilità dei disabili, sala riunioni, archivio	190185

17	ASUR AV2 SEDE DI OSIMO – DISTERTTO SUD DSM-CSM -FRONT OFFICE -	Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri di telefono con procedure/percorsi, carta dei servizi, ausili per la mobilità dei disabili, sala riunioni, archivio	190188
18	FONDAZIONE OSPEDALE SALESI	Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri di telefono con procedure/percorsi, carta dei servizi, ausili per la mobilità dei disabili, sala riunioni, archivio	194710
19	FONDAZIONE OSPEDALE SALESI AMMINISTRAZIONE/ACCOGLIENZA	Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri di telefono con procedure/percorsi, carta dei servizi, ausili per la mobilità dei disabili, sala riunioni, archivio	194711
20	FONDAZIONE OSPEDALE SALESI AMMINISTRAZIONE	Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri di telefono con procedure/percorsi, carta dei servizi, ausili per la mobilità dei disabili, sala riunioni, archivio	194712
21	CSM - ANCONA - ACCOGLIENZA	Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri di telefono con procedure/percorsi, carta dei servizi, ausili per la mobilità dei disabili, sala riunioni, archivio	206270

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

In considerazione della situazione di emergenza epidemiologica da SARS-CoV-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 il 31 dicembre 2021, 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 la 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 SARS-CoV-2. La vaccinazione costituisce requisito essenziale per l'esercizio della professione e per lo svolgimento delle prestazioni lavorative rese dai soggetti obbligati. Tale requisito, tenuto conto dell'evoluzione della pandemia, si potrebbe estendere a tutto il personale operante alle strutture sanitarie (operatori volontari SCU). 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.

*Gli operatori volontari sono tenuti a presentarsi nei giorni e negli orari che verranno indicati per partecipare alla formazione generale e specifica, agli incontri individuali e collettivi, ad eventuali altri incontri previsti in videoconferenza e agli altri incontri che verranno organizzati con gli operatori volontari di altri progetti ed enti.
Si richiede flessibilità oraria, con turnazione mattina o pomeriggio, possibilità di orario spezzato o impegno nei giorni festivi; rispettare il segreto di ufficio per le notizie di cui si abbia conoscenza nell'ambito del servizio. Guida degli automezzi dell'Ente.*

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

12) Eventuali partner a sostegno del progetto

FONDAZIONE ATENA ONLUS codice fiscale: 97743330587. Informa e promuove l' SCU come opportunità per i giovani sul territorio, partecipa ad alcuni momenti formativi che l'Ente organizza per i volontari, in collaborazione e con affinità d'intenti, collabora alle attività di accoglienza, orientamento, informazioni, accompagnamento degli utenti con disturbi mentali in carico al DSM Area Vasta 2.

TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO (TDM) - Cittadinanzattiva codice fiscale: 80436250585. Informa e promuove l' SCU come opportunità per i giovani sul territorio con materiale promozionale e informativo fornito dall'Ente, partecipa ad alcuni momenti formativi che l'Ente organizza per i volontari, sulle finalità e funzioni del TDM (Ente esperto nell'accoglienza dell'utenza in difficoltà), collabora nell'allestire le postazioni d'accoglienza previste dal progetto.

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI

13) 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>

14) 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.

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

1 - Attestato specifico

Al termine del servizio verrà rilasciato un Attestato specifico di messa in trasparenza utile alla validazione delle competenze. Come da nota (Allegati "COMPETENZE_1 e COMPETENZE_2 COMPETENZE_3") della Regione Marche del 14 maggio 2021, Prot: 564922|14/05/2021|R_MARCHE|GRM|SPO|P|520.130/2018/SPO/11, gli operatori volontari del Programma di Servizio Civile Universale: "SCU.UP: Marche Resilienti" saranno inseriti nel percorso di sperimentazione regionale: VA.LI.CO. (Validazione Libretto Competenze).

Pertanto, nella fase conclusiva del progetto di servizio civile, gli operatori volontari coinvolti potranno recarsi presso i Centri per l'impiego della Regione Marche per la validazione delle competenze e l'aggiornamento del Libretto personale delle competenze.

Competenze di questo progetto:

UC 433 Mediazione comunicativa e relazionale

UC 109 Prima accoglienza e guida al servizio orientamento

2 - Attestato di operatore alla defibrillazione precoce BLSA riconosciuto, rilasciato dagli Istruttori Centro Formazione ASUR Marche accreditati;

3- 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

16) Sede di realizzazione (*)

- ASUR AV2 - Sede di Jesi - AULE FORMAZIONE - Vecchio Ospedale Murri - Via Dei colli, 52
La formazione generale sarà erogata in presenza e in forma sincrona. In modalità asincrona non supererà il 30% del totale delle ore previste e la somma di entrambe non supererà il 50% del totale.
- Piattaforma MARLENE della Regione Marche per la FAD
<http://marlene.regione.marche.it/marlene/>

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI

17) Sede di realizzazione (*)

- Sedi dell'Ente Area Vasta 2 - Aule Formazione
- Piattaforma MARLENE della Regione Marche per la FAD
<http://marlene.regione.marche.it/marlene/>

18) Tecniche e metodologie di realizzazione (*)

La formazione specifica si svolgerà con formatori interni e/o esterni presso l'Area Vasta 2. Ciascun modulo sarà curato da un docente esperto, con laurea e/o attività professionale attinente ai contenuti oggetto di formazione. La formazione verrà realizzata sia attraverso lezioni frontali (anche in modalità FAD) 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 specifica sarà sottoposta a monitoraggio con apposite schede allegare e verifiche orali nel corso dei moduli formativi.

In caso di necessità vista l'esperienza del coronavirus la possibilità di erogare moduli formativi on line e con piattaforma e-learning, webinar e videoconferenze ed altre possibilità del web. Sarà erogata dunque in forma sincrona e asincrona nella misura massima prevista del 50% del totale delle ore di formazione.

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

La formazione specifica sarà erogata entro nove mesi dall'inizio del progetto e 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'interfacciano.

Il programma del progetto è stato articolato in 9 moduli che possono essere suddivisi in 5 macro aree:

Area sanitaria (moduli I, VIII): 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 curriculare (BLSD); nonché avranno indicazioni su come prevenire le cadute in ospedale per se e per i pazienti che accompagneranno e come movimentare (carrozine) l'utenza disabile. 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 II, III, VI): 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. 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;

Area psico-sociale (moduli V e VII): 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.

Area comunicazione (modulo IV): 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. Diventa opportuno, pertanto, fornire le principali teorie della comunicazione che supporteranno il volontario nelle situazioni di front office e di accoglienza.

Area Promozione della Salute (modulo IX): il volontario attraverso la conoscenza e l'acquisizione delle Life Skills (le "abilità per la vita" promosse dall'OMS sin dal 1993) sarà in grado di avere strumenti a disposizione per migliorare l'efficacia della comunicazione e la qualità della relazione con gli altri. Le Life Skills sono competenze particolarmente adatte, tra l'altro, per affrontare i problemi, prendere buone decisioni, gestire i conflitti e potenziare l'empatia degli operatori nei confronti dell'utenza. In particolare di fronte alla minaccia per la salute rappresentata dalla diffusione del Covid-19, le misure di confidamento e distanziamento sociale stanno producendo un discreto disagio nelle persone che con possono contribuire a contrastare facilitando la capacità di adattamento e di controllo dello stress. Inoltre attraverso l'acquisizione di tecniche di mindfulness (letteralmente "piena consapevolezza") consistenti in pratiche di respiro consapevole molto semplici ed efficaci, potrà imparare a gestire le proprie emozioni, l'impulsività e le situazioni di stress che si potrebbero venire a creare, facendo da "mediatore" tra l'istituzione sanitaria e l'utenza che vi accede. I volontari potranno così interfacciarsi in maniera più competente e adeguata alle diverse problematiche presentate dagli utenti nei Servizi di riferimento.

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: Igiene ospedaliera, profilassi, ed infettivologia. Disposizione atte a contrastare la diffusione del virus COVID-19.

Contenuti:

- Igiene delle mani,
- Uso dei DPI,
- Descrizione modalità e diffusione del virus COVID-19,
- Norme per fronteggiare le pandemie,
- Elementi di infettivologia.

Durata: 6 ore

Formatore: Dott.ssa Santarelli Zelinda, Dr.ssa Benigni Valeria

Metodologia: 50% lezioni frontali;

50% dinamiche non formali: sinottica, metodo dei casi, lavoro di gruppo.

Modulo II: Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di Servizio Civile.

Contenuti:

Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nel presente progetto. Rischi connessi all'impiego dei volontari nel progetto di servizio civile valutati da parte dell'Ente: viene data al volontario una puntuale informativa; sono state inoltre definite ed adottate misure di prevenzione e di emergenza in relazione all'attività del volontario e analizzate e valutate le possibili interferenze tra questa e le altre attività che si svolgono nell'ambito della stessa organizzazione. In particolare il volontario, svolgendo attività diverse 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.

- Il testo unico in materia di salute e sicurezza delle lavoratrice e dei lavoratori;

- Prevenzione e protezione negli ambienti di lavoro. L'attuazione in ambiente sanitario
- Rischi in ambiente sanitario. Progetto formativo AIRESPA/ISPESL

Durata: 6 ore

Formatore: Dott.ssa Bellocchi Loredana e Francesco Ciattaglia

Metodologia: 50% lezioni frontali;

50% dinamiche non formali: sinottica, lavoro di gruppo.

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.

Durata: 6 ore

Formatore: Dott.ssa Isabel Pirillo

Metodologia: 70% lezioni frontali;

30% dinamiche non formali: sinottica, lavoro di gruppo.

Modulo IV: Elementi di comunicazione.

Contenuti:

- Elementi della comunicazione
- Modalità di organizzazione di una comunicazione in rapporto al contesto di riferimento, agli obiettivi, alle caratteristiche degli interlocutori/destinatari
- Condizioni di efficacia e disturbi della comunicazione nei gruppi, elaborazione e gestione dei conflitti comunicativi e interpersonali
- La comunicazione: comunicazione verbale e non verbale, il feedback, le barriere della comunicazione, la pragmatica della comunicazione
- La gestione delle emozioni, la capacità di ascolto e come migliorare le proprie capacità di ascolto (il burn out)
- L'etica del lavoro nel settore della salute
- Durata: 12 ore

Formatore: Dott. Massimo Tangherlini

Metodologia: 50% lezioni frontali;

50% dinamiche non formali: sinottica, T-Group, Role playng, metodo dei casi.

Modulo V: Le modalità di accoglienza degli utenti fragili e a rischio di marginalità sociale e l'approccio alla famiglia.

Contenuti:

- Analisi e lettura del contesto sociale odierno: l'evoluzione del concetto della famiglia, le nuove marginalità, le differenze culturali nel concetto di cura anche in seguito all'emergenza Covid-19.
- La maieutica.
- L'approccio all'utenza straniera: elementi di etnopsichiatria, elementi di mediazione culturale in ospedale, panoramica sui servizi offerti agli stranieri, problematiche correlati alla gestione socio-sanitaria dei migranti e alla condizione delle donne straniere.
- L'approccio al bambino malato: elementi di psicologia evolutiva.
- L'approccio agli anziani: elementi di psicologia geriatria, tecniche di mediazione familiare, orientamento alla cura dell'anziano, il ruolo del volontario come supporto "amicale" all'anziano e alla famiglia.

Durata: 12 ore

Formatore: Dr. Mari Massimo.

Metodologia: 50% lezioni frontali;

50% dinamiche non formali: sinottica, T-Group, Role playng, metodo dei casi.

Modulo VI: Il sistema salute.

Contenuti:

- L'assetto istituzionale del Servizio Sanitario Nazionale

- L'azienda sanitaria locale e l'azienda ospedaliera
 - L'articolazione interna delle Aree Vaste ASUR
 - Funzionamento dell'APA e delle RSA
 - La Direzione Sanitaria: sue caratteristiche e competenze
 - L'ufficio relazioni con il pubblico: organizzazione, strumenti e tecniche comunicative
 - Il ruolo della comunicazione in ambito sanitario: elementi di comunicazione e marketing, come si costruisce una campagna informativa
 - L'organizzazione logistica della struttura sanitaria
 - Nozioni di base in materia socio-sanitaria e di integrazione delle funzioni e delle prestazioni erogate nell'ambito ospedaliero: tipologie e caratteristiche
 - Organizzazione, procedure per l'inserimento dei pazienti presenti e modalità di accesso
- Procedure legate alla pandemia e profilassi vaccinale
Durata: 6 ore
Formatore: Dr.ssa Benigni Valeria
Metodologia: 50% lezioni frontali;
50% dinamiche non formali: sinottica e metodo dei casi;

Modulo VII: L'etica Professionale Nel Settore Salute.

Contenuti:

- Etica: valori e principi.
- I diritti dell'uomo e del cittadino.
- Aspetti etici nell'approccio alla persona anziana, alla persona sofferente e alle persone in specifiche condizioni di diversità.

Durata: 12 ore

Formatore: Dott.ssa Silvestrini Manuela

Metodologia: 50% lezioni frontali;

50% dinamiche non formali: sinottica, metodo dei casi.

Modulo VIII: Corso di rianimazione di base (BLSD).

Contenuti:

Tecniche di rianimazione di base (BLSD) attraverso l'uso del defibrillatore:

- valutare l'assenza dello stato di coscienza
- ottenere la pervietà delle vie aeree con il sollevamento del mento
- esplorare il cavo orale e asportare corpi estranei visibili
- eseguire la posizione laterale di sicurezza
- valutare la presenza di attività respiratoria
- eseguire le tecniche di respirazione bocca-bocca e bocca-maschera
- riconoscere i segni della presenza di circolo
- ricercare il punto per eseguire il massaggio cardiaco esterno
- eseguire il massaggio cardiaco esterno
- applicare correttamente le placche del DAE
- attivare l'analisi e lo shock se indicato
- mettere in atto le procedure di sicurezza
- eseguire la sequenza ABCD

Durata: 6 ore

Formatore: Dr.ssa Sebastianelli Carla

Metodologia: 20% lezioni frontali;

80% dinamiche non formali i: metodo dei casi ed esercitazione pratica;

Modulo IX: Prevenzione dei comportamenti a rischio per la salute

Contenuti:

- conoscenza e familiarizzazione con le Life Skills e la loro applicazione nei diversi contesti lavorativi
e durante l'emergenza Covid-19: inerenti le abilità emotive (consapevolezza di sé, gestione delle emozioni
e gestione dello stress), le abilità sociali (relazioni efficaci, empatia e comunicazione efficace) e le abilità
cognitive (pensiero critico, pensiero creativo, capacità di risolvere problemi e capacità di prendere buone

decisioni).

- Conoscenza ed acquisizione delle principali tecniche di mindfulness finalizzate alla corretta gestione delle emozioni e dello stress.

Durata: 6 ore

Formatore: Dott. Stefano Berti e dott.ssa Silvia Torretta

Metodologia: 50% lezioni frontali;

50% dinamiche non formali: sinottica, lavoro di gruppo, role playing.

20) *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>
Santarelli Zelinda nata a Fabriano (AN) il 12/02/1955	Laurea in sociologia e diploma di Dirigente e Docente di Scienze Infermieristiche, docente di igiene nei corsi per Operatori Socio-Sanitari;	Modulo I: Igiene ospedaliera, profilassi, ed infettivologia
Bellocchi Loredana nata a Senigallia (AN) il 17/09/1954	Laurea in Scienze Biologiche, dirigente di U.O semplice con incarico di Responsabile Gestionale del rischio clinico presso ASUR AV2 sede di Senigallia;	Modulo II: Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di Servizio Civile
Ciattaglia Francesco Nato a Jesi (AN) il 13/09/1970	Laurea in Tecnico della Prevenzione nell'Ambiente e nei Luoghi di Lavoro, servizio nel Dipartimento di Prevenzione e Protezione Ambienti di Lavoro, AV2	Modulo II: Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di Servizio Civile
Isabel Pirillo Nata a Praia a Mare (CS) il 29/07/1974	Laurea magistrale i Giurisprudenza, dottorato di ricerca in Bioetica, Dottorato di ricerca in e- Health and Telemedicine, assistente Amministrativo – Supporto politiche del personale ASUR- Avn2 sede di Jesi	Modulo III: Norme sulla privacy
Tangherlini Massimo Nato a Osimo (AN) il 02/09/1957	Laurea in psicologia, Scuola triennale di formazione per Consulenti familiari, Corso di psicoterapia relazionale, dipendente DSM ASUR Marche -Avn2- sede di Jesi	Modulo IV: Elementi di comunicazione
Mari Massimo Nato a Macerata (MC) il 01/08/1957	Laurea in medicina e chirurgia, specializzato in psichiatria, Direttore Dipartimento Salute Mentale AV2.	Modulo V: Le modalità di accoglienza degli utenti fragili e a rischio di marginalità sociale e l'approccio alla famiglia.
Benigni Valeria Nata ad Ancona il 13/03/1960	Laurea in medicina e chirurgia, specializzazione igiene e medici preventiva, dirigente medico della ASUR-AV2 sede di Senigallia	Modulo I: Igiene ospedaliera, profilassi, ed infettivologia Modulo VI: Il sistema salute
Silvia Torretta Nata a Chiaravalle (AN) Il 20/03/1991	Laurea in Psicologia Clinica, specializzanda in Analisi Transazionale, ex Volontaria del Servizio Civile Nazionale in AV2 Ancona	Modulo IX: prevenzione dei comportamenti a rischio per la salute
Stefano Berti Nato ad Ancona il 13/01/1956	Laurea in Sociologia e abilitazione a Psicologo-Psicoterapeuta Dirigente Sociologo Responsabile	Modulo IX: prevenzione dei comportamenti a rischio per la salute

	dell'U.O. Promozione della Salute sede di Ancona - U.O.C. Screening Oncologici Dipartimento Prevenzione AV2	
Silvestrini Manuela Nata a Jesi (AN) il 08/08/1960	Diploma di Infermiera Professionale, dal 2010 Dirigente Prof. Sanitarie Servizio Infermieristico e Tecnico presso l'ASUR- AV2 sede di Senigallia	Modulo VII: L'etica Professionale Nel Settore Salute
Sebastianelli Carla Nata a Senigallia (AN) il 19/11/1959	Laurea in medicina e chirurgia, dal 1991 medico di emergenza presso ASUR AV2, formatore accreditato BLS	Modulo VIII: Corso di rianimazione di base (BLS) (con Rilascio Attestato di abilitazione riconosciuto dall'IRC - Italian Resuscitation Council)

21) Durata (*)

Si prevede un totale di 72 ore di formazione specifica erogata per il 70% entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto e per il 30% delle ore entro e on oltre il terz'ultimo mese di realizzazione del progetto, il modulo relativo alla "Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di Servizio Civile" (modulo II) verrà erogato entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto. Tale modalità di erogazione della formazione specifica è dovuta al fatto che nel settore sanitario, le urgenze/emergenze sanitarie non prevedibili, che potrebbero verificarsi durante l'anno, assorbono il personale preposto alle docenze, che potrebbe trovarsi nella condizione di non poter erogare tutta la formazione nei primi mesi dell'anno.

22) 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

23) Giovani con minori opportunità

23.1) Numero volontari con minori opportunità (*)

23.2) Descrizione della tipologia di giovani con minore opportunità (*)

a.

b.

c.

Giovani con riconoscimento di disabilità.
Specificare il tipo di disabilità

d.

Giovani con bassa scolarizzazione

e.

Giovani con difficoltà economiche

f.

Care leavers

g.

Giovani con temporanea fragilità personale o sociale

23.3) Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia individuata al punto 23.2) (*)

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

b. Certificazione. Specificare la certificazione richiesta

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

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

23.6) *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 (*)*

24) Periodo di servizio in uno dei paesi membri dell' U.E

24.1) *Paese U.E. (*)*

24.2) *Durata del periodo di svolgimento del servizio nel Paese U.E. (*)*

(minimo 1 mese massimo 3 mesi, esprimibile anche in giorni)

24.2a) *Modalità di svolgimento del servizio civile (per i progetti in territorio transfrontaliero) (*)*

- Continuativo

- Non continuativo

24.2b) *Articolazione oraria del servizio (per i progetti in territorio transfrontaliero) (*)*

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

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

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

24.5a) *Modalità di fruizione del vitto e dell'erogazione delle spese di viaggio (per i progetti in territorio transfrontaliero) (*)*

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

24.7) *Eventuale assicurazione integrativa a copertura dei rischi indicati nel Piano di sicurezza*

24.8) *Tabella riepilogativa (*)*

<i>N.</i>	<i>Ente titolare o di accoglienza cui fa riferimento la sede</i>	<i>Sede di attuazione progetto</i>	<i>Paese estero</i>	<i>Città</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Numero operatori volontari</i>	<i>Operatore locale di progetto estero</i>
1							
2							
3							
4							

25) Tutoraggio

25.1) Durata del periodo di tutoraggio (*)

(minimo 1 mese massimo 3 mesi, esprimibile anche in giorni)

25.2) Ore dedicate al tutoraggio (*)

numero ore totali

di cui:

- numero ore collettive
- numero ore individuali

25.3) Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione (*)

25.4) Attività obbligatorie (*)

25.5) Attività opzionali

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