

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 (*)

SU00048 - PROVINCIA DI CUNEO

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

2. Titolo del progetto (*)

INSIEME VERSO LA CURA

3. Contesto specifico del progetto (*)

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

L'ente di accoglienza del progetto *INSIEME VERSO LA CURA* è l'**ASL CN2 Alba-Bra**, che comprende 76 comuni, per un totale di 173.225 abitanti (Fonte: sito ASL CN2).

L'ASL gestisce il **presidio ospedaliero Michele e Pietro Ferrero - codice sede 139237-**, inaugurato all'inizio del 2020 nel Comune di Verduno, in provincia di Cuneo (Piemonte).

La struttura ospedaliera è stata realizzata per **garantire a ogni cittadino percorsi di cura e diagnosi appropriati, efficaci, tempestivi e integrati con i servizi territoriali**, nei casi in cui sia necessaria la continuità assistenziale.

La dotazione di posti letto a regime è così suddivisa:

Ospedale <i>Michele e Pietro Ferrero</i> - tipi di ricovero	Numero posti letto
Ricovero Ordinario	274
Day Hospital	17
Day Surgery	22
Week Surgery	27
Tipologie varie (osservazione breve in Pronto Soccorso, dialisi, oncologia ecc..)	92
Totale	432

Ogni giorno l'Ospedale registra in media circa **600 accessi**, dei quali 250 riguardano il Poliambulatorio e 150 il Pronto Soccorso.

Il progetto si rivolge agli utenti dell'Ospedale *Michele e Pietro Ferrero* di Verduno e del *Centro di Assistenza Volontaria e Sociale (CAVS)*, che opera all'interno della struttura ospedaliera.

La scelta di progettare nasce dal desiderio di **potenziare il sostegno offerto a persone sole e/o in condizioni di fragilità** che possono incontrare difficoltà nell'accedere all'Ospedale e nell'orientarsi autonomamente tra i servizi disponibili. Il progetto si struttura in continuità con lo scorso anno, ponendo come elemento innovativo una particolare attenzione a facilitare l'accesso ai servizi sanitari, promuovendo al contempo la mobilità sostenibile. L'intervento si colloca in un contesto sociale segnato dal progressivo invecchiamento della popolazione, da un aumento delle problematiche psicosociali concomitanti a quelle sanitarie, e da una crescente pressione sul Sistema Sanitario Nazionale.

Contesto

Esaminando la distribuzione per età dei pazienti inclusi nella continuità assistenziale, **oltre l'83% ha un'età superiore ai sessantacinque anni, mentre quasi il 44% ha un'età superiore agli ottant'anni**, suggerendo una maggiore probabilità di **appartenenza alle categorie dei pazienti fragili**.

I pazienti in condizione di fragilità sono pazienti **vulnerabili, che non di rado soffrono di malattie croniche complesse e sono soggetti a comorbidità, instabilità clinica, politerapia e ridotta capacità di autogestione**. A queste condizioni cliniche possono sommarsi **sfide sociali e familiari** che rendono la gestione della salute dei pazienti fragili ancora più complessa. Di conseguenza, i pazienti fragili sono **più inclini a sperimentare peggioramenti della loro condizione, complicanze più frequenti, un maggior numero di ricoveri ospedalieri e un rischio aumentato di mortalità o disabilità**.

Molti pazienti vengono dimessi dall'ospedale verso strutture per la continuità assistenziale tra cui il **Centro di Assistenza Volontaria e Sociale (CAVS), interno al presidio ospedaliero**. Si tratta principalmente di pazienti che non sono in grado di prendersi cura di se stessi a casa propria e autonomamente e che, se non venissero presi in carico in queste strutture, sarebbero a rischio elevato di ricadute precoci della malattia.

Nel momento in cui il personale sanitario individua la fragilità di un paziente, è fondamentale avviare per lui **interventi e percorsi assistenziali mirati** in modo tale che possa essergli fornito il necessario sostegno e al fine di ridurre l'incidenza morbosa.

Bisogni/aspetti da innovare - Indicatori (situazione ex ante)

Tra le principali criticità segnalate dagli utenti dell'Ospedale di Verduno emergono **situazioni di disagio, disorientamento e difficoltà nell'accesso ai servizi**, dal momento dell'ingresso nella struttura fino al raggiungimento delle diverse unità operative e durante l'attesa per visite specialistiche, accertamenti diagnostici o prestazioni cliniche. Queste problematiche possono derivare da diverse condizioni, personali o contestuali, che spesso riguardano i pazienti o i loro accompagnatori: **disabilità fisiche, sensoriali o cognitive, difficoltà di mobilità, barriere linguistiche o situazioni di emergenza-urgenza**. **Gli utenti soli e/o in condizioni di fragilità che arrivano all'Ospedale** utilizzando mezzi pubblici o mezzi di trasporto a chiamata, favorendo la mobilità sostenibile, si trovano spesso **privi di un'adeguata accoglienza e assistenza**. Inoltre, **dal momento dell'accoglienza presso la reception fino all'uscita dai servizi, non ricevono orientamento, accompagnamento e supporto adeguati**. In particolare, **le fasi di attesa delle visite specialistiche o indagini diagnostiche, le fasi post-procedurali e la delicata fase delle**

dimissioni possono generare **stress, ansia, confusione e senso di solitudine**, soprattutto **nei soggetti più vulnerabili**, che spesso non dispongono di una rete familiare o relazionale di supporto.

La mancanza di accoglienza, orientamento e accompagnamento personalizzato e informato durante tutto l'iter diagnostico e di cura può compromettere non solo l'esperienza di cura, ma anche l'aderenza ai percorsi terapeutici, con potenziali ricadute negative sugli esiti clinici.

Si evidenzia di conseguenza la **necessità di accogliere, orientare e supportare attivamente le persone sole e/o in condizione di fragilità**, al fine di garantire un accompagnamento adeguato dall'ingresso nella struttura fino al raggiungimento diverse unità operative (ambulatori, Ciclo Diurno, Servizio Pre-ricoveri e laboratori specialistici) e durante le fasi di attesa, sia prima che dopo gli esami o le visite.

Di conseguenza si individuano sinteticamente i seguenti bisogni dei destinatari del progetto:

BISOGNO 1: Necessità di orientamento, accompagnamento e supporto delle persone sole e/o in condizione di fragilità durante tutto l'iter diagnostico e di cura

BISOGNO 2: Necessità di accoglienza e assistenza all'arrivo presso le strutture, in particolare delle persone sole e/o con fragilità che arrivano con i mezzi pubblici o di trasporto a chiamata

BISOGNO 1: Necessità di orientamento, accompagnamento e supporto delle persone sole e/o in condizione di fragilità durante tutto l'iter diagnostico e di cura

Necessità di orientamento e accompagnamento delle persone sole, con bisogni specifici o difficoltà a muoversi autonomamente tra i servizi, durante gli spostamenti per visite specialistiche e accertamenti diagnostici e di un supporto relazionale e pratico, costante e personalizzato durante le fasi critiche dell'intero percorso diagnostico e di cura.

Indicatori	Situazione <i>ex ante</i> : il servizio non è ancora avviato in maniera strutturata pertanto i dati sono puramente indicativi
Percentuale utenti soli e/o in condizioni di fragilità che, al momento dell'accoglienza presso la reception, vengono accompagnati e assistiti lungo l'intero percorso diagnostico/clinico	45%
Numero medio di interventi di supporto forniti agli utenti prima/dopo/durante la visita medica	3
Percentuale di utenti che riportano di sentirsi adeguatamente assistiti e accompagnati durante l'iter diagnostico e di cura	70%
Numero di richieste di assistenza gestite	150
Livello di soddisfazione del paziente	MEDIO
Tasso di complicità post-procedurali	8%

BISOGNO 2: Necessità di accoglienza e assistenza all'arrivo presso le strutture, in particolare delle persone sole e/o con fragilità che arrivano con i mezzi pubblici o di trasporto a chiamata

Necessità di accogliere e assistere gli utenti che raggiungono le strutture dell'ASL CN2, in particolare coloro che arrivano con i mezzi pubblici o di trasporto a chiamata e spesso si trovano in condizioni di fragilità o di limitata autonomia, sin dal momento della discesa dal mezzo.

Indicatori	Situazione <i>ex ante</i> : il servizio non è ancora avviato in maniera strutturata pertanto i dati sono puramente indicativi
Ore settimanali dedicate all'accoglienza	0
Ore settimanali di presenza attiva del servizio di accompagnamento nelle fasce di arrivo dei mezzi pubblici	0

3.2 Destinatari del progetto (*)

I **destinatari diretti** del progetto sono **gli utenti dell'Ospedale**, in particolare le persone **in condizione di solitudine, disagio e/o fragilità**, che possono riscontrare difficoltà nell'accesso autonomo ai servizi e durante tutto l'iter diagnostico e terapeutico. I loro **familiari** possono beneficiare del progetto come **destinatari indiretti**.

DESTINATARI	NUMERO
Utenti afferenti all'Ospedale di Verduno	media 600/die
Utenti in condizione di disagio e/o fragili afferenti all'Ospedale di Verduno	media 30/die
Familiari dei pazienti	150

4. Obiettivo del progetto (*)

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

L'obiettivo generale e i singoli obiettivi specifici qui sotto riportati contribuiscono, a livello diverso e ciascuno con le proprie specificità e sfumature, alla realizzazione degli obiettivi del **Programma di**

riferimento “NOT ALONE”, in costante coordinamento con le altre progettualità afferenti allo stesso. Il progetto, contribuisce alla piena realizzazione del programma attraverso obiettivi che mirano al **supporto delle persone in condizione di fragilità e/o emarginazione e al miglioramento del benessere e della qualità della loro vita, rispondendo in maniera più efficace ai bisogni di cura e di sostegno socio assistenziale, favorendo la loro partecipazione alla vita socio culturale del territorio, supportando le famiglie e sensibilizzando la comunità di riferimento.**

L'ottica alla base di questo coordinamento è quella della concentrazione degli sforzi e del lavoro sinergico sul territorio, volto alla massima attenzione verso i destinatari e al raggiungimento di obiettivi strategici comuni che, in questo caso, risultano essere i seguenti (tratti dall'Agenda ONU 2030 e inseriti nel Programma citato):

- **Obiettivo 3:** assicurare la salute e il benessere per tutti e tutte le età, con particolare riferimento al **traguardo 3.8:** Conseguire una copertura sanitaria universale, compresa la protezione dai rischi finanziari, l'accesso a servizi essenziali di assistenza sanitaria di qualità e l'accesso a farmaci essenziali sicuri, efficaci, di qualità e a prezzi accessibili e vaccini per tutti;

- **Obiettivo 11:** rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili.

Per quanto riguarda le specificità del presente progetto, l'**OBIETTIVO GENERALE** a cui questo risulta finalizzato è:

Garantire alle persone sole e/o in condizioni di fragilità orientamento, assistenza e supporto durante l'intero iter diagnostico e terapeutico. Si desidera, inoltre, garantire adeguata accoglienza e un accesso sicuro al presidio ospedaliero, facilitando l'uso dei mezzi pubblici o di trasporto a chiamata per accedere alle strutture sanitarie, contribuendo ad incentivare la mobilità sostenibile.

Obiettivi specifici del progetto

Ciascun **obiettivo specifico** individuato risponde ad uno o più dei **bisogni** che sono stati evidenziati nell'analisi del contesto di riferimento, al punto **3.1**, e nello stesso modo sarà **collegato alle macroazioni e alle specifiche attività del progetto** (elencate al punto **5.1**). Al fine di poter valutare l'efficacia delle attività messe in campo dal progetto per il raggiungimento degli obiettivi specifici indicati, a ciascuno di questi ultimi sono stati assegnati dei **risultati attesi**, attraverso l'individuazione di specifici **indicatori evidenziati al punto 3.1** : si ritiene, infatti, che sia essenziale una fase di valutazione in itinere ed ex post, che possa dapprima guidare gli operatori volontari e le figure professionali che compongono le equipe di lavoro nel calibrare al meglio le attività, utilizzando anche i feedback provenienti dai destinatari e, successivamente, aiutarli nella valutazione dell'efficacia e dell'impatto del progetto sui territori e nei contesti coinvolti.

BISOGNO A CUI SI RISPONDE: Necessità di orientamento, accompagnamento e supporto durante tutto l'iter diagnostico e di cura

OBIETTIVO SPECIFICO 1: FORNIRE ORIENTAMENTO, ACCOMPAGNAMENTO E SUPPORTO RELAZIONALE E PRATICO DURANTE TUTTO L'ITER DIAGNOSTICO E DI CURA

INDICATORI	SITUAZIONE DI PARTENZA	RISULTATO ATTESO A FINE PROGETTO
Percentuale utenti soli e/o in condizioni di fragilità che, al momento dell'accoglienza presso la reception, vengono accompagnati e assistiti lungo l'intero percorso diagnostico/clinico	45%	75%
Numero medio di interventi di supporto forniti agli utenti prima/dopo/durante la visita medica	3	5
Percentuale di utenti che riportano di sentirsi adeguatamente assistiti e accompagnati durante l'iter diagnostico e di cura	70%	85%
Numero di richieste di assistenza gestite	150	200
Livello di soddisfazione del paziente	MEDIO	ALTO
Tasso di complicanze post-procedurali	8%	7%

BISOGNO A CUI SI RISPONDE: Necessità di accoglienza e assistenza all'arrivo presso le strutture, in particolare delle persone sole e/o con fragilità che arrivano con i mezzi pubblici o di trasporto a chiamata

OBIETTIVO SPECIFICO 2: FACILITARE L'ACCESSO AI SERVIZI SANITARI E PROMUOVERE LA MOBILITÀ SOSTENIBILE ASSICURANDO ACCOGLIENZA E ASSISTENZA

INDICATORI	SITUAZIONE DI PARTENZA	RISULTATO ATTESO A FINE PROGETTO
Ore settimanali dedicate all'accoglienza	0	7 h a settimana
Ore settimanali di presenza attiva del servizio di accompagnamento nelle fasce orarie di arrivo dei mezzi pubblici	0	7 h settimana

Obiettivi per gli operatori volontari e le operatrici volontarie

Oltre agli obiettivi specifici qui sopra descritti, identificati ed analizzati per misurare il cambiamento auspicato, per i gruppi di destinatari individuati il presente progetto si propone anche di perseguire alcuni **obiettivi "interni" di crescita e sviluppo di competenze per tutti gli operatori volontari che ne faranno parte.**

Tra questi obiettivi per i volontari e le volontarie, si identificano:

- Concorso alla difesa della Patria con mezzi ed attività non militari e partecipazione alla salvaguardia e alla tutela del patrimonio
- Esperienza diretta (seppur mediata e guidata da figure di professionali di supporto) di partecipazione attiva, di impegno sociale e di realizzazione dei principi costituzionali di solidarietà sociale
- Acquisizione di soft skills relazionali e legate all'esperienza delle dinamiche che si instaurano in un gruppo di lavoro, tra pari e con le figure di riferimento
- Acquisizione di competenze professionali, civiche, sociali e culturali specifiche attraverso un percorso formativo mirato e un'esperienza di learning on the job, supportato da figure professionali esperte e dedicate
- Sviluppo di progressivi spazi di autonomia organizzativa e incremento della proattività

INDICATORI	SITUAZIONE DI PARTENZA	RISULTATO ATTESO
Aumento delle capacità relazionali e di lavoro in gruppo	Capacità relazionali di livello medio o da indagare (dipende da esperienze pregresse del giovane coinvolto). Poche esperienze di lavoro in gruppo.	Capacità relazionali di livello alto. Incremento significativo delle esperienze di lavoro in gruppo.
Mantenimento di un ruolo attivo all'interno degli Enti coinvolti o degli Enti partner	Nessun ruolo formalizzato all'interno degli Enti coinvolti o degli Enti partner	Decisione di proseguire la collaborazione con l'Ente o gli Enti incontrati durante il percorso di Servizio Civile Universale (a livello professionale o a titolo di collaborazione volontaria)

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

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

Per agevolare l'esposizione delle attività necessarie al raggiungimento degli obiettivi, riportiamo per ciascun obiettivo specifico il dettaglio delle attività svolte nella realizzazione del progetto, organizzate per macro-titoli denominati macroazioni.

OBIETTIVO SPECIFICO 1: FORNIRE ORIENTAMENTO, ACCOMPAGNAMENTO E SUPPORTO RELAZIONALE E PRATICO DURANTE TUTTO L'ITER DIAGNOSTICO E DI CURA**MACROAZIONE A: Orientamento e accompagnamento durante tutto l'iter diagnostico e di cura**

A1: Potenziamento degli aspetti logistici per rendere più fluidi e accessibili i percorsi interni alla struttura, agevolando l'orientamento degli utenti verso i servizi ospedalieri.

A2: Implementazione di strumenti digitali e cartacei per facilitare l'orientamento degli utenti, come mappe semplificate, QR code informativi e app di navigazione interna, al fine di rendere più autonomo e agevole l'accesso ai servizi da parte di tutte le tipologie di utenza.

A3: Orientamento personalizzato: offrire un servizio di accoglienza mirato per aiutare i pazienti a comprendere tempi, modalità e luoghi delle prestazioni sanitarie previste, supportandoli nella gestione di appuntamenti multipli e nella compilazione di eventuale documentazione.

A4: Fornire supporto continuo agli utenti durante il loro ingresso e spostamento all'interno delle strutture, facilitando l'accesso e riducendo il disorientamento.

A5: Fornitura di un'assistenza personalizzata agli utenti con difficoltà motorie, cognitive o relazionali, per accompagnarli in modo sicuro verso ambulatori, day hospital o altri servizi, sia durante gli spostamenti sia durante le attese.

A6: Assicurare coordinamento e continuità dei servizi: facilitare l'accesso integrato ai diversi servizi sanitari necessari, occupandosi delle prenotazioni, del coordinamento tra esami e visite, della gestione di eventuali costi e della comunicazione chiara con pazienti e familiari, per favorire consapevolezza e aderenza al percorso diagnostico-terapeutico.

OBIETTIVO SPECIFICO 1: FORNIRE ORIENTAMENTO, ACCOMPAGNAMENTO E SUPPORTO RELAZIONALE E PRATICO DURANTE TUTTO L'ITER DIAGNOSTICO E DI CURA**MACROAZIONE B:****Assistenza e supporto durante tutto l'iter diagnostico e di cura**

B1: Attivazione di una rete di collaborazione con le associazioni di volontariato per presidiare le sale d'attesa nei momenti di maggiore afflusso, offrendo supporto relazionale e vicinanza alle persone sole o in situazioni di fragilità.

B2: Promozione di momenti formativi e informativi rivolti a utenti e caregiver per chiarire le procedure sanitarie, le indicazioni post-visita o post-trattamento, contribuendo a ridurre stress, incertezza e difficoltà di comprensione.

B3: Supporto durante l'attesa: offrire un sostegno emotivo ai pazienti nei momenti che precedono visite specialistiche o indagini diagnostiche, attraverso l'ascolto attivo, l'aggiornamento puntuale sullo stato delle procedure e l'assistenza pratica per gestire eventuali disagi, ansie o necessità immediate.

B4: Mediazione comunicativa: facilitare la comunicazione tra pazienti e operatori sanitari, in particolare nei casi di difficoltà linguistiche, culturali o cognitive, garantendo una comprensione chiara delle indicazioni cliniche ricevute e contribuendo a ridurre incomprensioni o errori.

B5: Assistenza dopo la procedura: garantire una presenza attenta anche nella fase post-procedurale, monitorando il benessere del paziente, supportandolo nella gestione di sintomi o effetti collaterali e accompagnandolo nei successivi passaggi del percorso di cura, sia da un punto di vista pratico che emotivo.

B6: Supporto nella fase di dimissione: affiancare i pazienti nel momento del rientro a domicilio dopo una visita o procedura, fornendo informazioni pratiche sul follow-up, suggerendo servizi sul territorio utili al proseguimento del percorso di cura e offrendo un punto di riferimento per eventuali dubbi successivi.

OBIETTIVO SPECIFICO 2: FACILITARE L'ACCESSO AI SERVIZI SANITARI E PROMUOVERE LA MOBILITÀ SOSTENIBILE ASSICURANDO ACCOGLIENZA E ASSISTENZA
MACROAZIONE C:

Accoglienza e assistenza degli utenti che raggiungono le strutture dell'ASL CN2, con particolare attenzione alle persone sole e/o con fragilità che arrivano con i mezzi pubblici o di trasporto a chiamata

C1: Organizzare un servizio di accoglienza, in particolare per gli utenti che arrivano con mezzi pubblici o di trasporto a chiamata, assicurando accompagnamento pratico e orientamento verso i servizi sanitari.

C2: Fornitura di accoglienza e assistenza personalizzata agli utenti con difficoltà motorie, cognitive o relazionali.

C3: Attivare un coordinamento con i servizi di trasporto pubblico e a chiamata per ottimizzare gli orari e i percorsi, promuovendo soluzioni di mobilità sostenibile.

C4: Migliorare la segnaletica e i percorsi guidati all'esterno delle strutture e realizzarne di nuovi per agevolare l'orientamento degli utenti

C5: Monitorare costantemente le criticità riscontrate dagli utenti in fase di accesso e orientamento, raccogliendo segnalazioni e suggerimenti utili per proporre miglioramenti organizzativi e soluzioni efficaci, in collaborazione con gli uffici preposti.

C6: Sensibilizzare gli utenti e il personale sull'importanza della mobilità sostenibile e dell'uso dei mezzi pubblici o trasporto a chiamata per accedere alle strutture sanitarie.

MACROAZIONE DI SISTEMA

Con l'obiettivo di favorire il conseguimento delle finalità proprie del Servizio Civile (esperienza che deve contribuire alla "formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani"), il progetto si sviluppa anche secondo le seguenti macroazioni (di sistema e trasversali):

FORMAZIONE DEI VOLONTARI: Nel rispetto della normativa vigente, in particolare nei primi mesi di attuazione del progetto, si prevede la realizzazione del percorso di Formazione Generale e Specifica.

PATTO DI SERVIZIO: In virtù delle specificità e delle caratteristiche proprie dell'esperienza, che individua nel giovane in Servizio Civile l'elemento centrale dell'intero progetto, nel corso dei primi due mesi di attività vengono dedicati spazi specifici di riflessione (almeno 2 incontri tra il singolo volontario e l'Operatore Locale di riferimento) per la stesura del "Patto di servizio". Questo strumento favorisce il coinvolgimento del giovane volontario nella programmazione delle attività, fa emergere la soggettività dell'individuo avviando un percorso di autonomia e di assunzione (in prima persona) di responsabilità e impegni precisi.

PERCORSO DI ACCOMPAGNAMENTO ALL'ESPERIENZA: Al fine di garantire il buon livello di soddisfazione dei volontari per la partecipazione all'esperienza di Servizio Civile Universale, nonché accompagnarli e supportarli nella realizzazione del progetto, la Provincia di Cuneo realizza lungo tutto l'arco dell'anno specifici percorsi di accompagnamento dell'esperienza. E' prevista una figura di riferimento esterna all'ente di accoglienza (personale a contratto con la Provincia di Cuneo), che oltre ad essere tutor d'aula in occasione degli incontri di Formazione generale, svolge un ruolo di sostegno nella realizzazione del servizio civile e di facilitatore nella risoluzione degli eventuali problemi che dovessero sorgere.

MONITORAGGIO: Nel corso dei dodici mesi di realizzazione del progetto, l'ente proponente e la sede di attuazione, al fine di raccogliere elementi utili alla eventuale riprogettazione in itinere dell'esperienza, predispongono e realizzano specifici interventi di monitoraggio, aventi per focus il progetto realizzato. Tra le attività previste: incontri di monitoraggio rivolti agli OLP gestiti dall'Ufficio Servizio Civile della Provincia di Cuneo; somministrazione di specifici questionari di valutazione; realizzazione di incontri di "monitoraggio di prossimità" presso la singola sede di attuazione, alla presenza di OLP e volontari.

TUTORAGGIO AL LAVORO: I giovani partecipano ad un percorso (con sessioni di gruppo e individuali), finalizzato a facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro, che include anche un modulo sul riconoscimento delle competenze maturate durante lo svolgimento del servizio, utile ai fini del predisposizione dell'Attestato specifico, rilasciato e sottoscritto dall'Ente terzo O.R.So..scs

INCONTRO CONFRONTO: in collaborazione con gli enti rete si crea un percorso di coinvolgimento per operatori volontari, focalizzato sull'Agenda 2030 e il Servizio Civile. Attraverso incontri e riflessioni, si promuove la consapevolezza e la diffusione delle esperienze sul territorio e si creano occasioni di incontro tra i volontari e le volontarie dei diversi enti coprogrammanti.

5.2 Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte alla voce 5.1 (*)

Le macroazioni si sviluppano in maniera lineare durante i 12 mesi di Servizio. Le attività previste nell'ambito delle diverse azioni si svilupperanno secondo la seguente ipotesi di cronoprogramma:

Ipotizzando l'avvio del servizio nel mese di Gennaio 2026, le attività previste nell'ambito delle diverse azioni si svilupperanno secondo la seguente ipotesi di cronoprogramma:

MACROAZIONI E ATTIVITA'	SET	OTT	NOV	DIC	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO
OBIETTIVO SPECIFICO 1: FORNIRE ORIENTAMENTO, ACCOMPAGNAMENTO E SUPPORTO RELAZIONALE E PRATICO DURANTE TUTTO L'ITER DIAGNOSTICO E DI CURA												
MACROAZIONE A: Orientamento e accompagnamento durante tutto l'iter diagnostico e di cura												
A1: Potenziamento degli aspetti logistici	X	X	X						X			

[illegible]

[illegible]

Attività di ACCOMPAGNAMENTO	X		X		X						X	X
Attività di MONITORAGGIO			X		X	X	X	X	X		X	X
Attività di TUTORAGGIO AL LAVORO										X	X	X
INCONTRO CONFRONTO				X				X				

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

Le attività ed il ruolo specifico degli operatori volontari, qui sotto riportati, sono individuati a partire dagli obiettivi del Servizio Civile Universale, puntando a **favorire la partecipazione, l'impegno sociale e la cittadinanza attiva** degli adolescenti e dei giovani e la possibilità di **sperimentare un ruolo da protagonisti** all'interno delle realtà che operano sul territorio nell'ambito di propria competenza.

Attraverso il progetto e all'interno della cornice più ampia data dal programma di riferimento, il gruppo di operatori volontari, **supportato e coordinato da figure professionali** dedicate al loro affiancamento, diviene parte integrante, previa formazione specifica (come riportato al punto 9), dell'equipe che realizzerà le macroazioni e le attività previste da progetto. Gli operatori volontari, oltre all'affiancamento delle figure professionali coinvolte, in un'ottica di **learning on the job** e **impegno graduale e progressivo**, avranno l'opportunità di sviluppare e sperimentare **spazi di autonomia** attraverso lo **sviluppo di specifiche competenze**, quali l'analisi del contesto, la targetizzazione delle attività sulla base dei destinatari coinvolti, la capacità propositiva ed organizzativa e la riflessione sull'agire in chiave strategica e progettuale.

Di seguito si riportano il ruolo e le attività specifiche previste per la partecipazione degli operatori volontari alle macroazioni e alle attività descritte al punto 5.1 del presente progetto.

MACROAZIONE	TITOLO ATTIVITA'	RUOLO E SPECIFICHE ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
-------------	------------------	---

A: Orientamento e accompagnamento durante tutto l'iter diagnostico e di cura	A1: Potenziamento degli aspetti logistici per rendere più fluidi e accessibili i percorsi interni alla struttura, agevolando l'orientamento degli utenti verso i servizi ospedalieri. A2: Implementazione di strumenti digitali e cartacei per facilitare l'orientamento degli utenti, come mappe semplificate, QR code informativi e app di navigazione interna, al fine di rendere più autonomo e agevole l'accesso ai servizi da parte di tutte le tipologie di utenza. A3: Orientamento personalizzato: offrire un servizio di accoglienza mirato per aiutare i pazienti a comprendere tempi, modalità e luoghi delle prestazioni sanitarie previste, supportandoli nella gestione di appuntamenti multipli e nella compilazione di eventuale documentazione. A4: Fornire supporto continuo agli utenti durante il loro ingresso e spostamento all'interno delle strutture, facilitando l'accesso e riducendo il disorientamento.	Il volontario assume un ruolo chiave nel facilitare il percorso degli utenti all'interno delle strutture sanitarie, fornendo supporto logistico, relazionale e informativo, con particolare attenzione alle persone sole/ in condizioni di fragilità/ con difficoltà di mobilità. Agisce come punto di riferimento accogliente e rassicurante, contribuendo a migliorare la qualità dell'esperienza sanitaria. In particolare, supporta il personale dei servizi nelle seguenti specifiche attività: ● Potenziamento della logistica interna, aiutando gli utenti a orientarsi facilmente all'interno della struttura e verso i servizi ospedalieri. ● Fornitura di assistenza personalizzata ad utenti con difficoltà motorie, cognitive o relazionali, accompagnandoli in modo sicuro e rassicurante verso ambulatori, day hospital e altri servizi, durante gli spostamenti e le attese. ● Promozione di momenti formativi e informativi per utenti e caregiver, aiutandoli a comprendere meglio le procedure sanitarie e le indicazioni post-visita o post-trattamento, al fine di ridurre stress e incertezze .
--	---	---

	A5: Fornitura di un'assistenza personalizzata agli utenti con difficoltà motorie, cognitive o relazionali, per accompagnarli in modo sicuro verso ambulatori, day hospital o altri servizi, sia durante gli spostamenti sia durante le attese. A6: Assicurare coordinamento e continuità dei servizi: facilitare l'accesso integrato ai diversi servizi sanitari necessari, occupandosi delle prenotazioni, del coordinamento tra esami e visite, della gestione di eventuali costi e della comunicazione chiara con pazienti e familiari, per favorire consapevolezza e aderenza al percorso diagnostico-terapeutico.	
--	--	--

B: Assistenza e supporto durante tutto l'iter diagnostico e di cura	B1: Attivazione di una rete di collaborazione con le associazioni di volontariato per presidiare le sale d'attesa nei momenti di maggiore afflusso, offrendo supporto relazionale e vicinanza alle persone sole o in situazioni di fragilità. B2: Promozione di momenti formativi e informativi rivolti a utenti e caregiver per chiarire le procedure sanitarie, le indicazioni post-visita o post-trattamento, contribuendo a ridurre stress, incertezza e difficoltà di comprensione. B3: Supporto durante l'attesa: offrire un sostegno emotivo ai pazienti nei momenti che precedono visite specialistiche o indagini diagnostiche, attraverso l'ascolto attivo, l'aggiornamento puntuale sullo stato delle procedure e l'assistenza pratica per gestire eventuali disagi, ansie o necessità immediate. B4: Mediazione comunicativa: facilitare la comunicazione tra pazienti e operatori sanitari, in particolare nei casi di difficoltà linguistiche, culturali o cognitive, garantendo una comprensione chiara delle indicazioni cliniche ricevute e contribuendo a ridurre incomprensioni o errori.	Il volontario svolge un ruolo di supporto emotivo e pratico ai pazienti durante tutto il percorso diagnostico e terapeutico, offrendo assistenza sia nei momenti di attesa sia nelle fasi successive alle procedure. Facilita inoltre il coordinamento dei servizi sanitari, contribuendo a migliorare l'esperienza complessiva degli utenti e la continuità delle cure. In particolare, supporta il personale dei servizi nelle seguenti specifiche attività: ● Fornire supporto emotivo ai pazienti durante i tempi di attesa prima delle visite specialistiche o delle indagini diagnostiche, attraverso l'ascolto attivo, aggiornamenti sullo stato delle procedure e assistenza pratica per gestire ansie e disagi. ● Garantire assistenza nella fase post-procedurale, monitorando il benessere dei pazienti, aiutandoli nella gestione di eventuali sintomi o effetti collaterali e accompagnandoli nei passaggi successivi del percorso di cura con un supporto sia pratico che emotivo. ● Facilitare il coordinamento tra i diversi servizi sanitari, occupandosi di prenotazioni, gestione di appuntamenti e comunicazione chiara con pazienti e familiari, per assicurare una continuità efficace e una maggiore consapevolezza rispetto al percorso diagnostico-terapeutico.
---	--	--

	B5: Assistenza dopo la procedura: garantire una presenza attenta anche nella fase post-procedurale, monitorando il benessere del paziente, supportandolo nella gestione di sintomi o effetti collaterali e accompagnandolo nei successivi passaggi del percorso di cura, sia da un punto di vista pratico che emotivo. B6: Supporto nella fase di dimissione: affiancare i pazienti nel momento del rientro a domicilio dopo una visita o procedura, fornendo informazioni pratiche sul follow-up, suggerendo servizi sul territorio utili al proseguimento del percorso di cura e offrendo un punto di riferimento per eventuali dubbi successivi.	
--	---	--

C: Accoglienza e assistenza degli utenti che raggiungono le strutture dell'ASL CN2, con particolare attenzione alle persone sole e/o con fragilità che arrivano con i mezzi pubblici o di trasporto a chiamata	C1: Organizzare un servizio di accoglienza, in particolare per gli utenti che arrivano con mezzi pubblici o trasporto a chiamata, assicurando accompagnamento pratico e orientamento verso i servizi sanitari. C2: Fornitura di accoglienza e assistenza personalizzata agli utenti con difficoltà motorie, cognitive o relazionali C3: Attivare un coordinamento con i servizi di trasporto pubblico e a chiamata per ottimizzare gli orari e i percorsi, promuovendo soluzioni di mobilità sostenibile. C4: Migliorare la segnaletica e i percorsi guidati all'esterno delle strutture e realizzarne di nuovi per agevolare l'orientamento degli utenti C5: Monitorare costantemente le criticità riscontrate dagli utenti in fase di accesso e orientamento, raccogliendo segnalazioni e suggerimenti utili per proporre miglioramenti organizzativi e soluzioni efficaci, in collaborazione con gli uffici preposti. C6: Sensibilizzare gli utenti e il personale sull'importanza della mobilità sostenibile e dell'uso dei mezzi pubblici o trasporto a chiamata per accedere alle strutture sanitarie.	Il volontario si occupa di accogliere e accompagnare gli utenti che arrivano presso le strutture ASL CN2, con particolare attenzione nei confronti delle persone sole e/o con fragilità che arrivano con mezzi pubblici o trasporto a chiamata, facilitando il loro accesso e orientamento all'interno della struttura, promuovendo al contempo la mobilità sostenibile e la consapevolezza sull'uso di trasporti ecologici. In particolare, supporta il personale dei servizi nelle seguenti specifiche attività: ● Organizzare e gestire un servizio di accoglienza dedicato agli utenti che arrivano con mezzi pubblici o trasporto a chiamata, garantendo un accompagnamento pratico e un orientamento chiaro verso i servizi sanitari. ● Collaborare con i servizi di trasporto pubblico e a chiamata per coordinare orari e percorsi, contribuendo a ottimizzare la mobilità sostenibile. ● Contribuire alla realizzazione e al miglioramento della segnaletica per facilitare l'orientamento degli utenti. ● Promuovere la sensibilizzazione tra utenti e personale riguardo l'importanza della mobilità sostenibile e l'uso di mezzi pubblici o di trasporto a chiamata per raggiungere le strutture sanitarie
--	--	---

MACROAZIONI DI SISTEMA	FORMAZIONE VOLONTARI	DEI	Partecipazione al percorso di Formazione generale Partecipazione al percorso di Formazione Specifica
	PATTO DI SERVIZIO		Partecipazione attiva agli incontri tra il singolo volontario e l'Operatore Locale di riferimento. Definizione e stesura del Patto di Servizio.
	ACCOMPAGNAMENTO		Partecipazione agli incontri di accompagnamento al percorso.
	MONITORAGGIO		Compilazione dei questionari di valutazione dei percorsi formativi. Partecipazione agli incontri di "monitoraggio di prossimità" presso la sede di attuazione. Compilazione di specifici questionari di valutazione dell'esperienza.
	TUTORAGGIO LAVORO		Partecipazione al percorso
	INCONTRO CONFRONTO		

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

Oltre alle risorse previste dalla vigente normativa in materia di Servizio Civile (Operatrice/Operatore Locale di Progetto, Formatrici/Formatori, Operatrici/Operatori del monitoraggio), per la realizzazione delle attività previste nel progetto, ciascun volontario interagirà attivamente con le seguenti altre figure:

N°	CODICE SEDE	RUOLO	PROFESSIONALITA'	MACROAZIONE
2	139237	Formatore Ufficio URP Formatore della Direzione Sanitaria di Presidio -Ufficio Nucleo Ospedaliero Continuità Cure	Progettazione della formazione inerente alle modalità di accoglienza in Ospedale e presso le altre strutture sanitarie aziendali, di orientamento e supporto all'utenza	Gestione dei percorsi formativi di tutte le macroazioni

20	139237	Coordinatori sanitari infermieristici e tecnici	Coordinamento delle attività assistenziali e tecniche delle strutture organizzative e dei servizi dell'ASL (area chirurgica, medicina generale, ambulatoriale e servizi vari)	Assegnazione ai Volontari di attività di aiuto utili alle persone sole in condizioni di disagio/fragili. correlazione con tutte le macroazioni
2	139237	Psicologo dell'URP Psicologo del Servizio di Psicologia aziendale	Gestione delle attività di supporto psicologico indirizzato a operatori, cittadini/utenti, volontari	Supervisione, consulenza, insegnamento, sostegno a Operatori e Volontari per lo sviluppo delle competenze relazionali, emotivo-sociali. Correlazione con tutte le macroazioni
4	139237	Assistenti Sociali del Nucleo Ospedaliero di Continuità delle Cure e del Nucleo Distrettuale di Continuità delle Cure	Gestione delle attività di supporto sociale indirizzato a cittadini/utenti	Interventi di consulenza e sostegno correlati con tutte le macroazioni
2	139237	Coordinatori infermieristici - Poliambulatori ospedalieri		Insegnamenti e sostegno correlati con tutte le macroazioni a parte la C

2	139237	Membri del movimento di partecipazione civica Cittadinanzattiva Piemonte	Promozione dell'attivismo dei cittadini per la tutela dei diritti, in primis della salute, sostegno alle persone in condizioni di debolezza. la cura dei beni comuni Gestione di incontri periodici con la Direzione ASLCN2 a tutela dei diritti succitati	Sostegno e supporto a Cittadini/Utenti, Operatori e Volontari del Servizio Civile. Correlazione con tutte le macroazioni
20	139237	Coordinatori sanitari infermieristici e tecnici dei reparti degenza e dei servizi	Coordinamento delle attività di accoglienza e accompagnamento degli utenti all'arrivo presso le strutture ASL CN2, con particolare attenzione a chi utilizza mezzi pubblici o trasporto a chiamata.	Assegnazione ai volontari di compiti di supporto pratico e orientamento per facilitare l'accesso ai servizi sanitari, con particolare cura verso le persone sole o in condizioni di fragilità. Integrazione con tutte le macroazioni del progetto per garantire un percorso assistenziale completo e inclusivo.
1	tutte le sedi	Tutor accompagnamento (a contratto dell'ente Provincia di Cuneo)	Esperienza pluriennale nella gestione di gruppi di volontari in servizio civile	Gestione del percorso di accompagnamento
1	tutte le sedi	Orientatore (dipendente Ente di Formazione Cooperativa Sociale ORSo)	Esperto di orientamento, con esperienza pluriennale nel settore	Gestione del percorso di Tutoraggio al lavoro

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

Per la realizzazione delle attività previste (vedi punto 5.1) saranno utilizzate le seguenti risorse tecniche e strumentali:

LOCALI:		
CODICE SEDE	DESCRIZIONE	ATTIVITA'
139237	Sale formazione 1° - 4° piano Salette riunioni dei vari reparti Uffici URP CUP (Centro Unico di Prenotazione) Ambulatori specialistici e diagnostici delle strutture dell'ASL CN2	Tutte le macroazioni
tutte le sedi	Sale attrezzate messe a disposizione dall'Ufficio Servizio Civile della Provincia di Cuneo e dalla sede per la gestione delle attività formative, di accompagnamento, di tutoraggio al lavoro	MACROAZIONE DI SISTEMA
ATTREZZATURE e MATERIALI:		
CODICE SEDE	DESCRIZIONE	ATTIVITA'
	2 Computer con stampante 2 Software aziendali 2 Lavagne a fogli mobili	Tutte le macroazioni
	2 Cordless 4 Scrivanie Procedure aziendali Tabellone turni Calendari Diagrammi di Gantt Agende di lavoro	Tutte le macroazioni
	1 Auto	Formazione

	3 divise per ogni Volontario	Ad uso dei volontari durante le ore di servizio
Tutte le sedi	PC , videoproiettori, LIM, Piattaforma Moodle e software dedicati per la gestione delle attività formative e di tutoring in presenza e a distanza	MACROAZIONE DI SISTEMA
Tutte le sedi	Questionari e schede di monitoraggio / valutazione predisposte dall'Ufficio Servizio Civile	Monitoraggio
Tutte le sedi	Dispense e materiale didattico (in formato elettronico)	Formazione
Tutte le sedi	Tracce di lavoro, schede di rilevazione delle competenze acquisite, Catalogo delle Competenze, Dispense sui temi trattati in aula	Tutoraggio al lavoro

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

E' richiesta flessibilità oraria nell'arco della giornata e flessibilità oraria settimanale, anche in considerazione di eventuali attività previste nel weekend (garantendo il riposo settimanale). Può essere inoltre richiesta una disponibilità a svolgere Servizio fuori dalla propria sede (anche all'estero) per la realizzazione delle attività descritte al punto **5.1** e/o eventuali altre progettualità strettamente collegate agli obiettivi al punto **4**. E' richiesto il rispetto della vigente normativa sulla privacy e delle prescrizioni poste a protezione dei dati sensibili di cui si viene a conoscenza nell'ambito del progetto.

In nessun caso è consentito all'OV di svolgere attività notturna, da intendersi come attività nella fascia oraria 23 - 6.

All'OV è richiesto di utilizzare i propri giorni di permesso ordinario, fino ad un massimo di un quarto del totale (5 giorni su 20), in concomitanza alle chiusure programmate dell'ente. Superati tali giorni l'ente dovrà prevedere una modalità o sede alternativa per consentire la continuità di Servizio alle ed agli OV.

7 Eventuali partner a sostegno del progetto

Non ci sono partner esterni (tutti gli enti che collaborano per i servizi descritti sono enti accreditati nel sistema SCU).

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI

8 Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione generale e specifica (*)

8.a Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione generale

La formazione generale dei volontari e delle volontarie in Servizio Civile universale si articola in moduli e percorsi formativi e viene realizzata nell'arco dei primi mesi di servizio; comunque entro e non oltre il

180° giorno dall'avvio del progetto. Per tutte/i le/gli operatrici/operatori volontarie/i subentrate/i oltre il terzo mese dall'inizio del progetto, i moduli formativi di recupero verranno realizzati entro e non oltre 270 giorni dall'avvio del progetto.

I percorsi di formazione sono divisi in moduli formativi gestiti dai formatori e esperti delle tematiche trattate e si rivolgono a gruppi di circa 25 volontari; in caso di recuperi i gruppi potranno arrivare fino a un massimo di 30 unità.

Le metodologie utilizzate sono:

- **Lezione frontale, per il 35%** delle ore di formazione erogate, per la trasmissione di alcuni contenuti didattici strutturati e consolidati, con l'utilizzo comunque di tecniche che favoriscono l'interazione e la discussione dei partecipanti.
- **Dinamiche non formali, per un 65%** delle ore totali erogate, per trattare contenuti e tematiche che necessitano – per essere affrontati e per diventare patrimonio di conoscenza comune – di stimolare l'attivazione e la partecipazione dei singoli, e far sperimentare lo scambio ed il lavoro di gruppo. Elementi fondamentali non solo per l'apprendimento ma anche come approccio per vivere positivamente l'esperienza del servizio civile. Con l'utilizzo delle dinamiche non formali si struttura una relazione "orizzontale", di tipo interattivo, in cui i discenti ed il formatore sviluppano insieme conoscenze e competenze; si produce insieme un "sapere" che è anche un "apprendimento reciproco" perché le persone imparano le une dalle altre attraverso lo scambio di esperienze, il confronto, l'interazione.
- **Formazione a distanza**, per una percentuale residuale delle ore totali erogate (**dal 15% al 20% circa**), si prevede di utilizzare piattaforme online per la fruizione di moduli di formazione a distanza, in modalità sincrona e asincrona. La formazione a distanza verrà usata secondo le indicazioni previste dalle Linee Guida per il recupero di moduli formativi in caso di assenze giustificate e per le azioni di recupero della formazione in favore dei subentranti, che hanno avviato il loro servizio successivamente all'erogazione di talune azioni formative. In questi casi, la percentuale della formazione erogata a distanza potrà raggiungere un massimo del 50% del totale delle ore previste dal percorso formativo, di cui non oltre il 30% potrà essere in modalità asincrona.

8.b) Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica

Le metodologie didattiche e la struttura dei percorsi di formazione specifica sono definite in relazione ai bisogni formativi dei singoli progetti. Prima dell'avvio del progetto, ciascun referente di progetto o OLP si occupa, sostenuto dall'ente di riferimento, di provvedere ad una programmazione dettagliata – nel tempo e nelle modalità – della realizzazione delle attività di formazione.

In linea e coerenza con l'esperienza grupppale che caratterizza il Servizio Civile, la visione pedagogica e didattica che guida il processo di formazione specifica fa riferimento al Cooperative Learning e a tecniche di formazione non formale, approccio che utilizza il coinvolgimento emotivo e cognitivo del gruppo come strumento di apprendimento. Nello specifico, le metodologie utilizzate sono:

- Lezione frontale, per la trasmissione di alcuni contenuti didattici strutturati, inclusa la partecipazione a Convegni, Tavole Rotonde, Seminari tematici;
- Dinamiche non formali, ed in particolare Accompagnamento formativo e Affiancamento sul campo, Lavoro a gruppi, Visite guidate, Analisi di testi e discussione.

La formazione specifica sarà erogata preferibilmente in presenza; tuttavia, a seconda dei contenuti e delle finalità della formazione, si riserva la possibilità di erogare la stessa in modalità FAD per un massimo del 30% del totale del monte ore, in modalità sincrona o asincrona.

Nel corso dell'anno di servizio le/i volontarie/i saranno inoltre attivamente coinvolte/i in tutte le attività di coordinamento e formazione dell'ente e verrà promossa la loro partecipazione a convegni e seminari sulle tematiche specifiche del progetto.

Si sottolinea che per tutte le sedi e gli enti coinvolti è prevista la possibilità dell'utilizzo della **FAD, anche in modalità asincrona**, per l'erogazione del **modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dell/degli OV**, e per azioni di **recupero della formazione** in caso di assenti giustificati (in permessi straordinari, assenza per malattia o l'astensione obbligatoria), comunque per un numero massimo di 3 OV per sede; e di OV subentranti che oggettivamente siano state/i impossibilitate/i a partecipare alle formazioni (ovvero il subentro è avvenuto in un momento successivo all'erogazione della formazione).

Le attività di FAD, sincrona o asincrona, deve essere comunque garantita a tutte e tutti senza distinzione; gli enti e le sedi mettono dunque a disposizione (come riportato al punto 5.5) **strumenti e locali** in caso di mancanza di dispositivi propri delle/degli OV.

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

La formazione specifica consiste in un percorso finalizzato a fornire ai volontari il bagaglio di conoscenze, competenze e capacità necessarie per la realizzazione delle specifiche attività previste dal progetto e descritte al punto 5.3.

Nello specifico si prevede la realizzazione dei seguenti moduli formativi:

La formazione specifica consiste in un percorso finalizzato a fornire ai volontari il bagaglio di conoscenze, competenze e capacità necessarie per la realizzazione delle specifiche attività previste dal progetto e descritte al punto 5.3.

Nello specifico si prevede la realizzazione dei seguenti moduli formativi:

MODULO FORMAZIONE	DI	CONTENUTI AFFRONTATI	MACROAZIONE	FORMATORE	ORE
----------------------	----	----------------------	-------------	-----------	-----

MODULO 1 Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile	Il percorso tratterà l'informativa sui rischi connessi all'impiego dei volontari nel progetto di servizio civile; la formazione sarà erogata secondo quanto disposto dal D.lgs. 81/2008, prevedendo una prima parte di carattere generale – della durata di 4 ore, col rilascio al termine di un attestato che costituisce credito formativo permanente. Il modulo prevede • Concetto di rischio, danno, prevenzione, protezione • Organizzazione della prevenzione aziendale • Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali • Organi di vigilanza, controllo e assistenza	Trasversale a tutte le macroazioni	NAVA STEFANO	8
MODULO 2 Inquadramento generale dell'Ente, L'ASLCN2 - il nuovo Presidio Ospedaliero di Verduno: strutture, accessibilità e integrazione con gli altri servizi del territorio Le Case di Comunità Il progetto, la sede e gli obiettivi	Presentazione dell'Ente ASLCN2 Mission – organizzazione – atto aziendale Presentazione progetto: Obiettivi e attività e della struttura organizzativa dell'ente Presentazione della sede di progetto: finalità e vision; assetto organizzativo; modalità e organizzazione del lavoro; ambiti di intervento e attività; caratteristiche e peculiarità del servizio. Etica – Segreto d'ufficio e Tutela dei dati personali	Trasversale a tutte le macroazioni	MERCURIO GIANCARLO	12

MODULO 3 La persona assistita in condizioni di disagio/fragile Accesso e accoglienza in Ospedale Supporto a pazienti, famiglie e caregivers al Pronto Soccorso Le Carte dei Diritti Le norme igienico sanitarie contro le infezioni ospedaliere	Le Carte dei Diritti: - del malato - della persona fragile - della persona disabile in Ospedale o altre strutture sanitarie Bisogni e problemi dell'utenza e degli assistiti Come accogliere, orientare e sostenere le persone all'interno delle aree ospedaliere o delle altre strutture sanitarie territoriali Come ottenere l'osservanza delle regole per la protezione dall'infezione da Covid-19: DPI, rilevazione temperatura corporea, disinfezione delle mani, distanziamento sociale. Il "front line" Funzioni dell'URP e del Servizio di assicurazione di qualità aziendale I questionari di gradimento Funzioni del Centro Unico di prenotazione Ticket ed esenzioni Problematiche relative agli assistiti irregolari	Trasversale a tutte le macroazioni	SCIANCALAP ORE DANIELA	15
MODULO 4 Persona assistita fragile e accoglienza presso le aree di degenza ed i Poliambulatori - dalla fase post acuzie a quella di dimissione e follow up Ausili e altri dispositivi medici per la deambulazione	L'approccio all'utenza Le competenze relazionali ed emotivo-sociali Come aiutare gli utenti nello scegliere, insieme alle persone significative, il setting di cure di continuità assistenziale post ricovero più indicato Cenni di Educazione alla salute Il consenso informato	Trasversale a tutte le macroazioni	GRIMALDI MARIO	15

MODULO 5 Cenni sulle politiche sociali e legislazione vigente in materia di servizi sociosanitari Il Servizio Sanitario Nazionale, le principali problematiche sociosanitarie della popolazione anziana sul territorio e le possibili soluzioni Il Nucleo Distrettuale di Continuità delle Cure N.D.C.C. I setting di cura sul territorio	Organizzazione del servizio sociale territoriale e lavoro di territorio Servizi sociali domiciliari e residenziali a favore di anziani non-autosufficienti Funzioni del Distretto e dell'N.D.C.C. Funzionamento delle R.S.A. I CAVS (Centri Assistenza a Valenza Sanitaria) Le strutture riabilitative sul territorio L'Assistenza Domiciliare Integrata Le Case di Comunità	Trasversale a tutte le macroazioni	MISCIA GIULIA	10
MODULO 6 La relazione terapeutica con la persona fragile nei servizi sociosanitari	Come comunicare con gli assistiti in condizioni di disagio/fragili Come realizzare attività di supporto relazionale	Trasversale a tutte le macroazioni	GRIMALDI MARIO	10
MODULO 7 Nozioni base di privacy	Panoramica essenziale sulla protezione dei dati personali nel contesto sociosanitario. Spiega cosa prevede la normativa (GDPR), come gestire correttamente le informazioni sensibili degli assistiti, ottenere il consenso informato e rispettare il segreto professionale. L'obiettivo è garantire la riservatezza tutelando la persona fragile, anche durante la relazione d'aiuto.	Trasversale a tutte le macroazioni	MANUELA ALESSIO	2
TOTALE			72	

La durata totale della formazione specifica sarà di 72 ore, così come dettagliato nella tabella riportata al punto 9.

La formazione specifica sarà erogata come di seguito descritto:

- il 70% delle ore entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto; in questa parte rientra

obbligatoriamente il modulo relativo alla formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile”;

- il restante 30% delle ore entro e non oltre il terzultimo mese del progetto.

Si precisa che la richiesta di utilizzare questa tempistica per l'erogazione della formazione specifica, deriva dal fatto che:

- si ritiene utile ed indispensabile offrire ai volontari nell'arco dei primi 3 mesi dall'avvio del progetto la maggior parte delle informazioni tecniche e dei contenuti specifici necessari allo svolgimento delle attività stesse e alla conoscenze dello specifico contesto di riferimento;
- si ritiene altresì utile e necessario mantenere la possibilità di approfondire alcuni temi e contenuti della formazione specifica anche dopo il primo trimestre; ciò consente – dopo la fase di inserimento e di avvio delle attività – di riprendere alcuni aspetti alla luce dei bisogni formativi manifestati dai volontari, a seguito dell'avvio del progetto e di una maggior conoscenza del servizio e dei destinatari.

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

Dati anagrafici del formatore specifico	Titolo di studio/esperienze specifiche	Modulo formazione
NAVA Stefano nato a Reggio Calabria il 01/01/1963	. Laurea in Architettura . Laurea in Ingegneria Edile . Responsabile del Servizio Prevenzione Protezione ASLCN2 Individuazione dei rischi lavorativi, loro prevenzione Gestione percorsi formativi inerenti	MODULO 1 Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile
MERCURIO GIANCARLO nato a Torino il 23/09/1977	. Laurea in Infermieristica Scuola di Medicina Torino - Coordinatore della didattica professionale - Incarico di Direzione presso DIPSA	MODULO 2 Inquadramento generale dell'Ente, L'ASLCN2 - il nuovo Presidio Ospedaliero di Verduno: strutture, accessibilità e integrazione con gli altri servizi del territorio Le Case di Comunità Il progetto, la sede e gli obiettivi.
SCIANCEPORE DANIELA nata a Torino il 03/04/1980	. Laurea in Infermieristica Scuola di Medicina Torino . Incaricata di funzione organizzativa - Nucleo Distrettuale Continuità delle Cure	MODULO 3 La persona assistita in condizioni di disagio/fragile Accesso e accoglienza in Ospedale Supporto a pazienti, famiglie e caregivers al Pronto Soccorso Le Carte dei Diritti Le norme igienico sanitarie contro le infezioni ospedaliere

		L'Ufficio Relazioni con il Pubblico Il Centro Unico di Prenotazione L'Ufficio "Estero"
GRIMALDI MARIO nato a Alba il 09/04/1987	. Laurea in Infermieristica L/STN1 . Incaricata di funzione organizzativa dell'infermieristica di Comunità IFeC e Degenza Riabilitativa	MODULO 4 e 6 Persona assistita fragile e accoglienza presso le aree di degenza ed i Poliambulatori - dalla fase post acuzie a quella di dimissione e follow up Ausili e altri dispositivi medici per la deambulazione. Attività di comunicazione agli assistiti.
MISCIA GIULIA nata a Bra il 07/11/1987	. Laurea in Infermieristica Scuola di Medicina Torino - Organizzazione dell'assistenza in oncologia e referente per la Dipsa del modello assistenziale del dipartimento medico	MODULO 5 Cenni sulle politiche sociali e legislazione vigente in materia di servizi sociosanitari Il Servizio Sanitario Nazionale, le principali problematiche sociosanitarie della popolazione anziana sul territorio e le possibili soluzioni Il Nucleo Distrettuale di Continuità delle Cure N.D.C.C. I setting di cura sul territorio
ALESSIO MANUELA Nata a Acqui Terme (AL) il 28/07/1986	- Laurea Magistrale in Scienze Chimiche - Collaboratore tecnico professionale	MODULO 7 Gestione corretta dei dati personali negli ambiti sociosanitari, spiegando come tutelare la privacy degli assistiti nel rispetto della normativa e della relazione d'aiuto

MISURA 3 MESI UE**Tabella riepilogativa (*)**

N.	Ente titolare o di accoglienza cui fa riferimento la sede (se accreditata)	Denominazione Sede di attuazione progetto	Codice sede	Paese estero	Città	Indirizzo	Numero operatori volontari	Operatore locale di progetto estero
1	/	/	/	/	/	/	/	/
2	/	/	/	/	/	/	/	/

Cuneo, (come da firma digitale)**Firma del Legale Rappresentante
dell'ente Provincia di Cuneo
Luca Robaldo
(firmato digitalmente)**