

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 (*)****NEED A HAND?****3. Contesto specifico del progetto (*)****3.1 Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto (*)*****Enti e sedi***

L'ente di accoglienza del progetto *NEED A HAND?* è l'**ASL CN1**, che gestisce il **presidio D.E.A. (Dipartimento di Emergenza e Accettazione) – Pronto Soccorso (P.S.) di Savigliano - codice sede 204057-**. Il servizio garantisce **l'assistenza sanitaria 24 ore su 24 in situazioni di emergenza-urgenza**. I cittadini possono accedere al servizio sia direttamente sia con il 118 e l'accoglienza viene effettuata da personale infermieristico specializzato che attraverso il triage identifica le priorità assistenziali (valutazione condizione clinica, sintomi, rischio evolutivo). Il D.E.A. di Savigliano dispone di 4 posti letto di Medicina d'Urgenza e 6 posti letto di Osservazione Breve Intensiva (al primo piano dell'Ospedale).

Il progetto vuole contribuire al **miglioramento della risposta ai bisogni di supporto, assistenza e informazione degli utenti e dei loro accompagnatori, orientandoli nel servizio e supportandoli in sala d'attesa, facilitando la comunicazione con il personale impiegato nel servizio e favorendo un clima relazionale più sereno.**

Il progetto si pone in continuità con lo scorso anno ma propone come elemento innovativo **il coinvolgimento di due associazioni attive sul territorio** che collaborano al progetto come enti partner: **l'Associazione di volontariato AUSER** (Associazione per l'invecchiamento attivo), che si occupa di promozione sociale e di sostegno agli anziani e **l'Associazione MAI+SOLE**, costituita da volontarie formate per l'ascolto e l'accoglienza delle donne e dei bambini/e che si trovano in situazioni di violenza e/o bisogno, e per fornire aiuto nei contesti di emergenza.

Contesto

Il D.E.A è una struttura trasversale inserita all'interno del Dipartimento di Emergenza Urgenza: è la **porta di ingresso delle urgenze cliniche nell'ASL** ed è **un'organizzazione in continua evoluzione**, anche alla luce delle trasformazioni normative e del redigendo Piano Socio Sanitario Nazionale. La sua mission è **la gestione dell'emergenza urgenza in collaborazione con le altre strutture ospedaliere e l'organizzazione delle attività di osservazione breve intensiva e ricovero presso la Medicina d'Urgenza**.

Il D.E.A. di Savigliano raccoglie un bacino di utenza proveniente dai territori del saviglianese, saluzzese e fossanese e dalla fascia torinese confinante con la Provincia di Cuneo (**circa 167.500 abitanti**) nell' arco delle 24 ore con **circa 130 accessi giornalieri**. L'età di utenti e accompagnatori va dagli 0 ai 99 anni, **con un'alta percentuale di pazienti tra i 70 e gli 85 anni**. L'utenza appartiene a **diverse nazionalità** e spesso ha **bisogni assistenziali specifici che coesistono con quelli di cure mediche**.

Con il triage si determina la priorità di accesso alla sala visita, assegnando un codice di urgenza tra cinque, secondo protocolli realizzati e validati con i D.E.A. della provincia di Cuneo. Durante l'attesa, che precede la presa in carico medica, l'infermiere provvede ad un monitoraggio costante del paziente, aggiornando tempestivamente il codice di priorità in caso di variazioni cliniche e, in particolari condizioni, effettuando una "presa in carico anticipata infermieristica". **A parità di codice viene data priorità a bambini, persone con disabilità, pazienti psichiatrici e persone in condizioni di fragilità**; il sistema di triage non riduce i tempi di attesa complessivi, ma redistribuisce le risorse favorendo chi necessita di cure urgenti.

In Pronto Soccorso sono attivi i **"Fast Track"**, percorsi infermieristici rapidi per la gestione di codici bianchi, verdi e azzurri, dedicati a patologie monospecialistiche che non richiedono prestazioni a carattere di emergenza/urgenza. Attraverso tale modello organizzativo, operativo nei momenti di maggiore afflusso, con le competenze acquisite dall'infermiere di triage e utilizzando specifici algoritmi decisionali, il paziente può essere indirizzato direttamente allo specialista, bypassando l'inquadramento del medico di P.S.. I percorsi attivi nel contesto dell'ASL CN1 riguardano sintomi di pertinenza Oculistica, Otorinolaringoiatria, Ortopedia e Ginecologia.

Il paziente viene registrato dall'infermiere di triage sull'applicativo informatico con l'attribuzione del codice colore, identificato con un braccialetto e indirizzato all'ambulatorio competente, che può trovarsi anche in locali fuori dal P.S.. all'interno dell'ospedale. Dopo l'effettuazione della visita da parte dello specialista, se il paziente non necessita di ulteriori approfondimenti, viene dimesso direttamente senza dover rientrare in P.S..

Un'altra tipologia di percorso è quello previsto per il paziente pediatrico (fino al compimento del 16° anno di età) che si rivolge, insieme al proprio accompagnatore, al D.E.A. e, dopo la valutazione clinica dell'infermiere del triage, viene inviato, in base alla priorità assegnata, all'attenzione del pediatra di guardia. La visita può essere effettuata nei locali del D.E.A. oppure nel reparto di pediatria, situato al 6° piano dell'ospedale.

Durante l'orario diurno è, inoltre, attivo l'ambulatorio dedicato ai codici a bassa priorità, che risponde ai bisogni di salute dei pazienti a cui è stato attribuito un codice bianco/verde, erogando esami clinici e strumentali richiesti da un medico dedicato.

È noto che, attualmente, in Italia, i servizi di medicina dell'emergenza-urgenza si trovano ad affrontare

una crisi che è sintomo di una più profonda e generale **fragilità dell'intero Sistema Sanitario Nazionale** e si manifesta nella fuga dei professionisti dalle strutture pubbliche nella necessità di un sempre più frequente ricorso al privato, con costi a carico del cittadino. Crisi che si radica in un **contesto caratterizzato dall'invecchiamento della popolazione, dall'aumento dei problemi psicosociali che si sommano a quelli sanitari e da utenti sempre più "impazienti" che cercano una risposta urgente alle proprie esigenze di salute, anche quando spesso non hanno l'effettivo carattere dell'emergenza e dell'urgenza**. Da questa situazione derivano le criticità denunciate frequentemente: **sovraffollamento in sala d'attesa, tempi di attesa più lunghi, aggressioni verbali e fisiche ai danni del personale e aumento del rischio clinico**.

N° medio di utenti presenti al giorno	50/60 nelle ore diurne
N° prestazioni medie richieste per utente	6/7
Percentuale dei casi in cui il paziente effettua prestazioni fuori D.E.A.	Circa 70% dei 130 passaggi D.E.A. (soprattutto nell'orario diurno)
N° medio giornaliero di persone presenti in sala d'aspetto	Nella fascia oraria dalle 10 alle 17 risultano sempre piene tutte le sedute presenti in sala d'attesa (23) per cui si rende necessario utilizzare il container esterno (16)
Frequenza con cui si verifica un picco di presenze di pazienti superiore ai 50, con conseguente aumento di presenze degli accompagnatori e sovraffollamento della sala	Circa 10/12 volte al mese

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

La gestione del paziente in Pronto Soccorso si basa principalmente sulle esigenze dell'urgenza.

Al centro di questo percorso c'è **il paziente con la sua criticità, il motivo per cui si rivolge al P.S. e i suoi bisogni**. Tuttavia, questa problematica comporta anche la gestione di altri aspetti che devono essere affrontati contemporaneamente. Innanzitutto, il fatto che **il paziente è solitamente accompagnato da parenti, caregiver o altri soggetti che desiderano essere tempestivamente informati sulla sua condizione; la gestione dell'attesa**, influenzata dai tempi richiesti in fase di triage e che comunque

vengono percepiti come lunghi, anche se il sistema cerca di ridurli al minimo; **la logistica**, che coinvolge necessariamente non solo i locali e le persone che si trovano nel P.S., ma anche ambulatori, servizi e reparti che si trovano in aree diverse all'interno dell'ospedale o che possono essere temporaneamente riallocate, con indicazioni fornite oralmente e guidate dalla cartellonistica, ma che a fronte della condizione di vulnerabilità dall'utenza in situazione di emergenza-urgenza possono generare confusione.

La gestione della sala d'attesa costituisce una grande sfida, soprattutto nei momenti di maggiore affollamento, anche perché non sempre è possibile presidiare efficacemente l'area con personale dedicato, che può essere impegnato in altre mansioni. La complessità di queste dinamiche aumenta ulteriormente nei **casi di pazienti con fragilità o bisogni specifici, come gli over 70, i pazienti pediatrici, le donne in gravidanza, le sempre più numerose donne in situazioni di violenza e/o bisogno, le persone non autosufficienti o con mobilità ridotta, i soggetti con comorbidità psichiatriche, e gli utenti di nazionalità straniera.**

Di conseguenza si individuano sinteticamente i seguenti bisogni:

Bisogno 1: CARENZA DI ADEGUATA ACCOGLIENZA

Bisogno 2: NECESSITÀ DI ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO

Bisogno 3: NECESSITÀ DI MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE E IL CLIMA RELAZIONALE IN SALA D'ATTESA

BISOGNO 1: CARENZA DI ADEGUATA ACCOGLIENZA	
<i>L'ente rileva la carenza di un'adeguata accoglienza, che possa rispondere ai bisogni individuali dell'utente e degli accompagnatori/caregiver e che possa garantire una chiara e completa informazione.</i>	
Indicatori	Situazione ex ante
<i>N° segnalazioni del Pronto Soccorso</i>	<i>5</i>
<i>N° reclami in sala d'attesa del Pronto Soccorso</i>	<i>14</i>

BISOGNO 2: NECESSITÀ DI ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO

I pazienti e gli accompagnatori/caregiver che si rivolgono al Pronto Soccorso spesso non conoscono l'ubicazione dei servizi. La condizione di vulnerabilità fisica e/o emotiva di pazienti e/o accompagnatori/caregiver nella situazione di emergenza-urgenza complica il passaggio ai percorsi interni ospedalieri anche per i pazienti autosufficienti, ma soprattutto nei casi di persone con particolari fragilità, che necessitano di essere guidati e accompagnati secondo quelli che sono i propri bisogni specifici.

Indicatori	Situazione ex ante
<i>N° richieste di informazioni/lamentele da parte dell'accompagnatore rispetto al proprio parente</i>	<i>L'indicatore è riferito alle numerose richieste verbali rivolte al personale sanitario e che possono determinare una comunicazione conflittuale con lo stesso</i>
<i>Percentuale di persone che dichiarano difficoltà ad orientarsi sul totale degli utenti giornalieri</i>	<i>90% / 60 utenti giornalieri di media</i>
<i>N° di modalità strutturate per semplificare la conoscenza dell'ubicazione dei servizi/reparti nell'ospedale (ad esempio: cartine, grafiche,...)</i>	<i>Nel 2024 è stata realizzata e pubblicata una procedura che indica i percorsi "Fast Track", (DOCURGSV012 - Segnaletica orizzontale FAST TRACK)</i>

BISOGNO 3: NECESSITÀ DI MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE E IL CLIMA RELAZIONALE IN SALA D'ATTESA

Il momento dell'attesa, soprattutto nel caso in cui la sala d'attesa del Pronto Soccorso sia molto affollata, rende il clima molto teso, considerando anche che spesso non è possibile dedicare molto tempo all'aspetto comunicativo. Si rileva la necessità di costruire una relazione di fiducia con l'utente/accompagnatore/caregiver, in modo tale che si senta a proprio agio e accolto in un luogo sicuro ed inclusivo.

Indicatori	Situazione ex ante
<i>N° di situazioni di criticità in sala d'attesa</i>	<i>In una giornata sono circa il 30-40% sul numero dei passaggi giornalieri</i>
<i>N° di aggressioni fisiche, verbali e a proprietà avvenute nel 2024</i>	<i>N° segnalazioni di aggressioni fisiche: 1</i> <i>N° segnalazioni di aggressioni verbali: 13</i> <i>N° segnalazioni di aggressioni a proprietà: 1</i> <i>Totale segnalazioni: 15</i>
<i>N° medio di minuti dedicati ai frequenti contatti comunicativi con gli utenti e i loro accompagnatori/caregiver</i>	<i>Circa 5/10 minuti ciascuno</i>

3.2 Destinatari del progetto (*)

Il progetto individua come destinatari diretti **gli utenti che afferiscono al Dipartimento di Emergenza e Accettazione di Savigliano e i loro accompagnatori/caregiver** al fine di fornire accoglienza e orientamento e migliorare l'aspetto relazionale e comunicativo tra utenti/accompagnatori/caregiver e operatori sanitari, rendendo il clima della sala di attesa e la permanenza nel Pronto Soccorso maggiormente sereni per tutte le figure coinvolte. È necessaria una mediazione tra i diversi soggetti presenti, migliorando la percezione del servizio di Pronto Soccorso, chiarendo le dinamiche del funzionamento dello stesso, specie in caso di attese prolungate, e dando informazioni logistiche sulle attività. Si vuole inoltre offrire particolare supporto alle persone con **potenziale o effettiva maggior fragilità e/o che presentano bisogni specifici coesistenti con quelli di assistenza e cure mediche**: i sempre più numerosi pazienti over 70, le persone non autosufficienti per mobilità ridotta, i pazienti con comorbidità psichiatriche, le donne in gravidanza, gli utenti di nazionalità diversa da quella italiana che possono aver bisogno di un sostegno dedicato dal punto di vista linguistico e culturale.

N° medio utenti	130 die
Percentuale utenti pediatrici	Circa 10/15%
Percentuale utenti anziani (+70)	Circa 70%
Percentuale utenti di nazionalità straniera	Circa 10/15%
Percentuale utenti donne in gravidanza	Circa 1%
Percentuale utenti con comorbidità psichiatriche (comprese le anomalie comportamentali conseguenti a declino cognitivo)	Circa 25/30%
Percentuale utenti non autosufficienti per mobilità ridotta	Circa 60%

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'**OBBIETTIVO GENERALE** a cui questo risulta finalizzato è:

Garantire a tutti gli utenti un accesso tempestivo e sicuro alle cure emergenziali, con particolare attenzione alle persone in condizione di fragilità, garantendo il rispetto dei diritti e della dignità dell'utenza, degli accompagnatori/caregiver e del personale sanitario attraverso il rafforzamento di un contesto operativo e relazionale improntato all'accoglienza, all'inclusività e al supporto.

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: CARENZA DI ADEGUATA ACCOGLIENZA

OBIETTIVO SPECIFICO 1: GARANTIRE UN'ADEGUATA ACCOGLIENZA E FORNIRE INFORMAZIONI AGLI UTENTI E AI LORO ACCOMPAGNATORI/CAREGIVER, NEL RISPETTO DELLA PRIVACY

INDICATORI	SITUAZIONE DI PARTENZA	RISULTATO ATTESO A FINE PROGETTO
<i>N° segnalazioni del Pronto Soccorso</i>	5	< di 5
<i>N° reclami in sala d'attesa del Pronto Soccorso</i>	14	< di 10

BISOGNO A CUI SI RISPONDE: NECESSITÀ DI ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO

OBIETTIVO SPECIFICO 2: SEMPLIFICARE L'INDIVIDUAZIONE DELL'UBICAZIONE DI SERVIZI E REPARTI, FORNENDO ASSISTENZA DEDICATA, INDICAZIONI E MODALITÀ STRUTTURATE

INDICATORI	SITUAZIONE DI PARTENZA	RISULTATO ATTESO A FINE PROGETTO
<i>N° richieste di informazioni/lamentele da parte dell'accompagnatore rispetto al proprio parente</i>	<i>L'indicatore è riferito alle numerose richieste verbali rivolte al personale sanitario e che possono determinare una comunicazione conflittuale con lo stesso</i>	<i>Riduzione del 15% circa rispetto alla situazione attuale</i>
<i>Percentuale di persone che dichiarano difficoltà ad orientarsi sul totale degli utenti giornalieri</i>	<i>90% / 60 utenti giornalieri di media</i>	<i>Riduzione del 15% rispetto al dato attuale</i>
<i>N° di modalità strutturate per semplificare la conoscenza dell'ubicazione dei servizi/reparti nell'ospedale (ad esempio: cartine, grafiche,...)</i>	<i>Nel 2024 è stata realizzata e pubblicata una procedura che indica i percorsi "Fast Track", (DOCURGSV012 - Segnaletica orizzontale FAST TRACK)</i>	<i>Implementazione anche nelle situazioni che non rientrano nei percorsi "Fast Track"</i>

BISOGNO A CUI SI RISPONDE: NECESSITÀ DI MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE E IL CLIMA RELAZIONALE IN SALA D'ATTESA

OBIETTIVO SPECIFICO 3: FAVORIRE UNA COMUNICAZIONE EFFICACE TRA IL PERSONALE SANITARIO, GLI UTENTI E I LORO ACCOMPAGNATORI, PER MIGLIORARE IL CLIMA IN SALA D'ATTESA E PREVENIRE O RIDURRE SITUAZIONI DI TENSIONE E COMPORTAMENTI AGGRESSIVI

INDICATORI	SITUAZIONE DI PARTENZA	RISULTATO ATTESO A FINE PROGETTO
<i>N° di situazioni di criticità in sala d'attesa</i>	<i>In una giornata sono circa il 30-40% sul numero dei passaggi giornalieri</i>	<i>Riduzione giornaliera del 10%</i>
<i>N° di aggressioni fisiche, verbali e a proprietà avvenute nel 2024</i>	<i>N° segnalazioni di aggressioni fisiche: 1</i> <i>N° segnalazioni di aggressioni verbali: 13</i> <i>N° segnalazioni di aggressioni a proprietà: 1</i> <i>Totale segnalazioni: 15</i>	<i>Ridurre del 15% le aggressioni fisiche, verbali e a proprietà</i>
<i>N° medio di minuti dedicati ai frequenti contatti comunicativi con gli utenti e i loro accompagnatori/caregiver</i>	<i>Circa 5/10 minuti ciascuno</i>	<i>Circa 20 minuti (veicolando la comunicazione su altre figure dedicate oltre al personale sanitario)</i>

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 DI RIFERIMENTO: GARANTIRE UN'ADEGUATA ACCOGLIENZA E FORNIRE INFORMAZIONI AGLI UTENTI E AI LORO ACCOMPAGNATORI/CAREGIVER, NEL RISPETTO DELLA PRIVACY

MACROAZIONE A: Accogliere e assistere gli utenti del Pronto Soccorso e i loro accompagnatori/caregiver e fornire loro informazioni

A.1: Accogliere il paziente e l'accompagnatore/caregiver all'ingresso del Pronto Soccorso prima ancora del triage **con il supporto dell'Associazione Mai+Sole**

A.2: Accompagnare il paziente una volta effettuato il triage

A.3: Aggiornare tempestivamente il paziente/l'accompagnatore/caregiver sul "funzionamento" delle pratiche in Pronto Soccorso

A.4: Fornire informazioni durante la permanenza del paziente/accompagnatore/caregiver in Pronto Soccorso

A.5: Valorizzare il sistema di emergenza e urgenza attraverso interventi di monitoraggio

A.6: Revisionare periodicamente il sistema di emergenza e urgenza

OBIETTIVO SPECIFICO DI RIFERIMENTO: SEMPLIFICARE L'INDIVIDUAZIONE DELL'UBICAZIONE DI SERVIZI E REPARTI, FORNENDO ASSISTENZA DEDICATA, INDICAZIONI E MODALITÀ STRUTTURATE

MACROAZIONE B:

Assistere e informare l'utenza e gli accompagnatori/caregiver, con particolare attenzione alle condizioni di fragilità, nei percorsi interni all'ospedale, garantendo supporto anche durante i tempi di attesa per l'esecuzione degli esami, e predisporre modalità strutturate che facilitino l'individuazione e la comprensione dell'ubicazione di servizi e reparti

B.1: Definire la casistica per cui i pazienti devono recarsi in reparti e servizi al di fuori del perimetro fisico del Pronto Soccorso

B.2: Definire percorsi “brevi” o dedicati per i pazienti fragili/non autosufficienti/con particolari criticità del Pronto Soccorso per raggiungere reparti e servizi al di fuori del perimetro fisico del Pronto Soccorso **con il supporto dell'Associazione AUSER**

B.3: Condividere il sistema di logistica tra tutti gli operatori del Pronto Soccorso

B.4: Aiutare i pazienti/accompagnatori/caregiver ad orientarsi nel Pronto Soccorso/Presidio Ospedaliero, comunicando loro i percorsi, monitorando l'effettiva comprensione degli stessi e assistendoli **con il supporto dell'Associazione AUSER**

B.5: Monitorare eventuali criticità nei percorsi

B.6: Revisionare continuamente i percorsi e migliorarli

OBIETTIVO SPECIFICO DI RIFERIMENTO: FACILITARE LA COMUNICAZIONE TRA PERSONALE SANITARIO, UTENTI E ACCOMPAGNATORI PER MIGLIORARE IL CLIMA IN SALA DI ATTESA E PREVENIRE E RIDURRE TENSIONI E AGGRESSIONI

MACROAZIONE C:

Dedicare più tempo e attenzione agli aspetti comunicativi e relazionali in sala d'attesa, in particolare durante i momenti di maggiore affluenza, attraverso azioni di monitoraggio e intervento attivo

C.1: Sulla base della prevalenza dei reclami, individuare le maggiori criticità osservate dai pazienti che creano possibili motivi di tensione

C.2: Individuare i possibili soggetti critici o per atteggiamento o perché fragili o perché sottoposti a lunghe attese e fornire loro maggior supporto, sin dalle fasi iniziali della presenza in P.S., **con il supporto dell'Associazione MAI+SOLE e dell'Associazione AUSER**

C.3: Fornire sistematicamente informazioni su quanto avviene in P.S.

C.4: Comunicare tempestivamente eventuali allungamenti del tempo di permanenza in P.S.

C.5: Riferire con particolare attenzione gli eventi che caratterizzano il percorso

C.6: Rivedere periodicamente la presenza di segnalazioni o reclami e riadattare conseguentemente il

sistema

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:

MACROAZIONI E ATTIVITA'	SET	OTT	NOV	DIC	GE N	FEB	MA R	APR	MA G	GIU	LUG	AGO
<i>OBIETTIVO SPECIFICO 1: RISPONDERE AI BISOGNI DI ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE DEGLI UTENTI E DEI LORO ACCOMPAGNATORI, NEL RISPETTO DELLA PRIVACY</i>												
MACROAZIONE A: Accogliere e assistere gli utenti del Pronto Soccorso e i loro accompagnatori/caregiver, con particolare attenzione alle condizioni di maggior fragilità, e fornire loro informazioni												
A.1: Accogliere il paziente e l'accompagnatore/caregiver all'ingresso del Pronto Soccorso prima ancora del triage <u>con il supporto dell'Associazione Mai+Sole</u>		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
A.2: Accompagnare il paziente una volta effettuato il triage		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
A.3: Aggiornare tempestivamente il paziente/l'accompagnatore/caregiver sul "funzionamento" delle pratiche in Pronto Soccorso		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
A.4: Fornire informazioni durante la permanenza del paziente/accompagnatore/caregiver in Pronto Soccorso		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
A.5: Valorizzare il sistema di emergenza e				X			X					X

[illegible]

[illegible]

[illegible]

INCONTRO CONFRONTO									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.

TUTTE LE SEDI		
MACROAZIONE	TITOLO ATTIVITA'	RUOLO E SPECIFICHE ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
A: Accogliere e assistere gli utenti del Pronto Soccorso e i loro accompagnatori/care giver, con particolare attenzione alle condizioni di maggior fragilità, e fornire loro informazioni	A.1: Accogliere il paziente e l'accompagnatore/caregiver all'ingresso del Pronto Soccorso prima ancora del triage <u>con il supporto dell'Associazione Mai+Sole</u>	L'operatore volontario, dopo aver ricevuto un'adeguata formazione:
	A.2: Accompagnare il paziente una volta effettuato il triage	- supporta il personale del servizio di emergenza e urgenza nell'accompagnamento del paziente e di eventuali accompagnatori/caregiver fin dalla fase di accoglienza al loro ingresso in Pronto Soccorso e durante tutto l'iter assistenziale;
	A.3: Aggiornare tempestivamente il paziente/l'accompagnatore/	- contribuisce a tenere aggiornati gli utenti sul funzionamento delle pratiche in Pronto

	caregiver sul “funzionamento” delle pratiche in Pronto Soccorso A.4: Fornire informazioni durante la permanenza del paziente/accompagnatore/caregiver in Pronto Soccorso A.5: Valorizzare il sistema di emergenza e urgenza attraverso interventi di monitoraggio A.6: Revisionare periodicamente il sistema di emergenza e urgenza	Soccorso e fornire informazioni (anche telefoniche); - si propone di segnalare al personale dipendente presente eventuali situazioni di criticità; - supporta gli operatori nell'individuazione di strumenti e/o metodologie utili alla gestione dell'accoglienza dell'utenza
B: Assistere e informare l'utenza e gli accompagnatori/caregiver, con particolare attenzione alle condizioni di maggior fragilità, nei percorsi interni all'ospedale, garantendo supporto anche durante i tempi di attesa per l'esecuzione degli esami, e predisporre modalità strutturate che facilitino l'individuazione e la comprensione dell'ubicazione di servizi e reparti	B.1: Definire la casistica per cui i pazienti devono recarsi in reparti e servizi al di fuori del perimetro fisico del Pronto Soccorso B.2: Definire percorsi “brevi” o dedicati per i pazienti fragili/non autosufficienti/con particolari criticità del Pronto Soccorso per raggiungere reparti e servizi al di fuori del perimetro fisico del Pronto Soccorso <u>con il supporto dell'Associazione AUSER</u> B.3: Condividere il sistema di logistica tra tutti gli operatori del Pronto Soccorso B.4: Aiutare i pazienti/accompagnatori/caregiver ad orientarsi nel Pronto Soccorso/Presidio Ospedaliero, comunicando	L'operatore volontario, dopo aver ricevuto un'adeguata formazione: - supporta il personale dipendente nell'individuazione dei pazienti che devono recarsi in reparti e servizi al di fuori del perimetro fisico del Pronto Soccorso.; - affianca gli operatori nella pianificazione del miglioramento della logistica dei percorsi dedicati a pazienti/accompagnatori/caregiver supportandoli nel percorso verso i diversi servizi e nella definizione di percorsi “brevi” o dedicati per i pazienti fragili/non autosufficienti/con particolari criticità; - gestisce, anche in autonomia, le comunicazioni dei percorsi ai pazienti e ne monitora l'effettiva comprensione; - offre un aiuto, anche in autonomia, agli utenti, soli, in condizioni di disagio/fragili che non sono in grado di raggiungere i diversi servizi ospedalieri

	loro i percorsi, monitorando l'effettiva comprensione degli stessi e assistendoli <u>con il supporto dell'Associazione AUSER</u> B.5: Monitorare eventuali criticità nei percorsi B6: Revisionare continuamente i percorsi e migliorarli	
C: Dedicare più tempo e attenzione agli aspetti comunicativi e relazionali in sala d'attesa, in particolare durante i momenti di maggiore affluenza, attraverso azioni di monitoraggio e intervento attivo	C.1: Sulla base della prevalenza dei reclami, individuare le maggiori criticità osservate dai pazienti che creano possibili motivi di tensione C.2: Individuare i possibili soggetti critici o per atteggiamento o perché fragili o perché sottoposti a lunghe attese e fornire loro maggior supporto, sin dalle fasi iniziali della presenza in P.S., <u>con il supporto dell'Associazione MAI+SOLE e dell'Associazione AUSER</u> C.3: Fornire sistematicamente informazioni su quanto avviene in P.S. C.4: Comunicare tempestivamente eventuali allungamenti del tempo di permanenza in P.S. C.5: Riferire con particolare attenzione gli eventi che caratterizzano il percorso C.6: Rivedere	L'operatore volontario, dopo aver ricevuto un'adeguata formazione: - supporta il personale dipendente nell'individuare le maggiori criticità riferite dai pazienti/accompagnatori/caregiver che potrebbero creare possibili conflitti; - supporta il personale dipendente nella comunicazione con l'utenza, con particolare attenzione all'adozione di comportamenti relazionali adattivi; - fornisce, anche in autonomia, informazioni e delucidazioni in merito a tempi di attesa, al funzionamento della struttura, alle modalità di accettazione e presa in carico nelle sale visita; - supporta il personale dipendente nel periodico monitoraggio di eventuali segnalazioni/reclami e nella conseguente elaborazione e implementazione di strategie per il riadattamento e miglioramento del sistema

		periodicamente la presenza di segnalazioni o reclami e riadattare conseguentemente il sistema	
MACROAZIONI SISTEMA	DI	FORMAZIONE DEI VOLONTARI	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	

TUTTE LE SEDI condividono le attività di progetto come da tabella precedente, in ogni sede l'OV avrà tuttavia un ruolo più specifico:

N E NOME SEDE	DESCRIZIONE RUOLO E SPECIFICHE ATTIVITÀ OV
1.Dipartimento di Emergenza e Accettazione– Pronto Soccorso di Savigliano -204057-	Per le caratteristiche specifiche dell'ente, il ruolo dell'OV è quello di <i>supportare il personale del servizio, dopo un'adeguata formazione, nell'accogliere, informare e orientare gli utenti e i loro accompagnatori/caregiver nelle delicate situazioni di emergenza-urgenza, con particolare attenzione alle persone in condizione di maggior fragilità, attraverso azioni di monitoraggio e intervento attivo che dedichino tempo e cura agli aspetti relazionali e comunicativi.</i> In particolare l'OV supporta il personale esperto in: - Accoglienza e assistenza del paziente e di eventuali accompagnatori/caregiver fin dalla fase di accoglienza al loro ingresso in Pronto Soccorso e durante tutto l'iter assistenziale; - Informazione del paziente e di eventuali accompagnatori/caregiver fin

	dalla fase di accoglienza al loro ingresso in Pronto Soccorso e durante tutto l'iter assistenziale; - Individuazione e gestione di reclami e criticità in sala d'attesa, con particolare attenzione alla cura degli aspetti comunicativi e relazionali; - Monitoraggio e revisione di procedure e metodologie utili alla gestione dell'accoglienza, informazione, orientamento e assistenza dell'utenza e degli accompagnatori/caregiver
--	--

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
1	204057	Coordinatore Dipartimento Emergenza Urgenza	Esperta nella Formazione e informazione sulle modalità organizzative e operative del Pronto Soccorso: percorsi e processi del paziente e dei loro accompagnatori	Gestione dei percorsi formativi di tutte le macroazioni
60	204057	Personale sanitario e amministrativo afferente al Pronto Soccorso di Savigliano e altri servizi che entrano in contatto con il Pronto Soccorso durante la fase diagnostica	Svolgimento delle attività sanitarie ed amministrative del Pronto Soccorso di Savigliano e altri servizi che entrano in contatto con il Pronto Soccorso durante la fase diagnostica	Assegnazione ai volontari di attività di supporto alle persone in condizioni di disagio e fragilità correlazione con tutte le macroazioni
3	204057	Direttore e Coordinatori del D.E.A. di Savigliano	Organizzazione delle attività lavorative e gestione dei processi	Trasversale a tutte le macroazioni

			dei pazienti e dei loro accompagnatori/caregiver	
50	204057	Personale Sanitario e volontari di Associazioni afferenti al Pronto Soccorso	Gestione accompagnamento pazienti con mezzi di soccorso	Interventi di supporto nella gestione di accompagnamento al Pronto Soccorso
1	tutte le sedi	Tutor accompagnamento (a contratto dell'ente Città di Torino)	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'
204057	Sala d'attesa del Pronto Soccorso di Savigliano	Macroazioni A e C
204057	Percorsi intraospedalieri dell'Ospedale di Savigliano	Macroazione B

204057	Locali messi a disposizione dal Pronto Soccorso di Savigliano per lo svolgimento del servizio per l'accompagnamento e la formazione	Formazione e informazione sulle modalità organizzative e operative del Pronto Soccorso: percorsi e processi del paziente e dei suoi accompagnatori
204057	Sala aula informatica presso l'Ospedale di Savigliano.	Attività formative e formazione FAD per la sicurezza D. Lgs. 81/08
204057	Locale biblioteca per attività di ricerca	Approfondimento relativo a tematiche comunicative
	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'
204057	Scrivania attrezzata con pc e stampante	Trasversale a tutte le macroazioni
204057	Divise per gli operatori volontari	Trasversale a tutte le macroazioni
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

Collaborano alla realizzazione del progetto i seguenti enti:

ENTE	ATTIVITA'	TIPOLOGIA DI APPORTO
AUSER VOLONTARIATO SAVIGLIANO ODV - ASSOCIAZIONE PER L'INVECCHIAMENTO ATTIVO ETS CF: 95018160044	B2; B4; C2	Collaborare nelle attività del progetto con particolare riferimento alla formazione/informazione degli Operatori Volontari selezionati, al fine di favorire la sensibilizzazione verso i bisogni espressi dagli utenti anziani; Favorire la possibile interazione con i propri Volontari e gli Operatori del Servizio Civile considerati gli obiettivi e le finalità dell'Associazione, in particolare nell'individuare i possibili soggetti più fragili fornendo loro maggior supporto, sin dalle fasi iniziali della presenza in P.S, nel definire percorsi "brevi" o dedicati per i pazienti fragili/non autosufficienti/con

		particolari criticità del Pronto Soccorso per raggiungere reparti e servizi al di fuori del perimetro fisico del Pronto Soccorso e nell'aiutarli ad orientarsi nel Pronto Soccorso/Presidio Ospedaliero.
ASSOCIAZIONE MAI+SOLE CF: FRTDLL56P60L942C	A1; C2	Collaborare nelle attività del progetto con particolare riferimento alla sensibilizzazione nei confronti di soggetti di sesso femminile in particolare condizione di bisogno; Favorire la possibile interazione con i propri Volontari e gli Operatori del Servizio Civile considerati gli obiettivi e le finalità dell'Associazione. in particolare nell'accogliere le pazienti all'ingresso del Pronto Soccorso prima ancora del triage e nel fornire loro supporto durante tutto l'iter diagnostico-clinico.

FORMAZIONE 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 gruppale 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:

MODULO DI FORMAZIONE	CONTENUTI AFFRONTATI	MACROAZIONE	FORMATORE	ORE
MODULO 1 Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile	Il corso è gestito in FAD ed è il medesimo che viene somministrato ai dipendenti ASLCN1. 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 col rilascio al termine di un attestato 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	ASL CN1 Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione Arch. Maurizio Origlia	16
MODULO 2	Che cos'è un Ospedale –	Trasversale a	Coordinatore	12

Inquadramento generale dell'Ente, il Pronto Soccorso nel Presidio Ospedaliero di Savigliano	organizzazione – atto aziendale Che cos'è un Pronto Soccorso? (Gestione emergenza urgenza in collaborazione con le altre Strutture ospedaliere) – Organizzazione attività di osservazione breve intensiva; Presentazione progetto: Obiettivi e attività 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 Protezione dei dati personali	tutte le macroazioni	infermieri del Dipartimento Emergenza Urgenza Cinzia Pasquini	
MODULO 3 I Percorsi in Pronto Soccorso Conoscenza della struttura del P.S., degli spazi e dei ruoli delle figure professionali	Identificazione dei percorsi in P.S.: - Le tipologie di percorso - Ruoli e figure professionali; - Il triage; - Strutturazione degli spazi e dei locali; - Tempi e cronologie degli eventi	Trasversale a tutte le macroazioni	Coordinatore infermieristico del Dipartimento Emergenza Urgenza Cinzia Pasquini	18
MODULO 4 L'accoglienza della	L'approccio all'utenza. Identificazione dei bisogni nell'ambito della fragilità.	Trasversale a tutte le macroazioni	Coordinatore e infermieri del	26

persona fragile in P.S.	Accoglienza e sostegno della persona assistita fragile. Supporto ai caregiver durante l'attesa in P.S. Collaborazione con gli operatori/volontari del 118 e altre Associazioni di volontariato Eventuale supporto nella compilazione di modulistica. Informazione sulle modalità di triage e presa in carico. Reperimento di eventuali ausili o dispositivi per la deambulazione utili durante la permanenza in P.S. Indicazioni sulla logistica ospedaliera per eventuali trasferimento in reparti ospedalieri Comunicazione con gli assistiti in condizioni fragili e realizzazione attività di supporto relazionale		Dipartimento o Emergenza Urgenza Cinzia Pasquini coadiuvato dal Direttore del Pronto Soccorso e dai Coordinatori	
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 conoscenza 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	Titoli e/o esperienze specifiche (descritti dettagliatamente)	Modulo formazione
Maurizio Origlia nato il 20/06/1961	Architetto Responsabile S.S. Servizio Prevenzione e Protezione ASL CN1	MODULO 1
Cinzia Pasquini nata a Savigliano (CN) il 26.05.1973	Diploma di Infermiera Professionale presso la Scuola Regionale E. Giargia Savigliano e Master di I livello in Management per le funzioni di coordinamento nell'area delle professioni sanitarie Corso di formazione per Manager e Middle Manager del SSN. PNRR - M6 C2.2 © Coordinatore del Dipartimento di Emergenza Urgenza	MODULI 2-3-4
Dott. Bartolomeo Lorenzati nato il 30.07.81	Laurea in Medicina presso Università di Torino nel 2006 e specializzazione in medicina interna con indirizzo d'urgenza Direttore S.C. Medicina d'Urgenza Savigliano	MODULO 4
Giulia Elettra Fresia nata a Savona il 31/07/1992	Laurea Magistrale in Scienze Infermieristiche ed Ostetriche Master in Management e Funzioni di Coordinamento per le Professioni Sanitarie Master in digitalizzazione e intelligenza artificiale nei servizi sanitari CRIS Cittadella Universitaria Poggiardo Infermiera esperta in area chirurgica ed area	MODULO 4

	critica. Conseguito il potenziamento delle conoscenze e delle competenze nell'area del management, della ricerca e della formazione attraverso la Laurea Magistrale e il Master in management e funzioni di coordinamento per le professioni sanitarie. Collaborazione attiva all'interno di progetti aziendali. Attualmente ricopre l'incarico di Coordinatore Gestionale della S.C. Medicina d'Urgenza di Savigliano.	
Stefania Mellano nata a Savigliano (CN) il 11.03.72	Laurea in Scienze Infermieristiche e Master di I livello in Management per le funzioni di coordinamento nell'area delle professioni sanitarie Attualmente ricopre l'incarico di Coordinatore dei Processi Assistenziali della S.C. Medicina d'Urgenza di Savigliano.	MODULO 4

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)