

## ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi

CODICE REGIONALE: RT2C00039

### 1. Dati Identificativi Progetto

|   |   |
|---|---|
| 1.1 Titolo:   | CONNECT: la rete dell accoglienza   |
| 1.2 Settore:  | tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale. |
| 1.3 Coordinatore:   | CABELLA CRISTINA (20/02/1975)   |
| 1.4 Num. Volontari:   | 4   |
| 1.5 Ore Settimanali:  | 25  |
| 1.6 Giorni servizio sett.:  | 5   |
| 1.7 Formazione generale Obbligatoria   ore:                                   | 45  |
| 1.7.1 Formazione generale Facoltativa  ore:                                   | 5   |
| 1.8 Formazione specifica Obbligatoria   ore:                                  | 45  |
| 1.8.1 Formazione specifica Facoltativa  ore:                                  | 5   |
| 1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva regionale: | SI  |
| 1.10 Impegno a far partecipare i giovani a due manifestazioni:                | SI  |

## 2. Caratteristiche Progetto

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

L'AOU Careggi è il principale polo sanitario della Città Metropolitana di Firenze e un riferimento regionale per assistenza, didattica e ricerca. Il territorio, con 988.194 abitanti e 41 Comuni, presenta una domanda sanitaria complessa, caratterizzata dal 21,6% di popolazione anziana, dal 15,2% di cittadini stranieri e da un flusso costante di utenti provenienti da tutta la Toscana. L'attrazione extraregionale del 9,35% per ricoveri ad alta complessità conferma la necessità di un sistema di accoglienza capace di rispondere a bisogni eterogenei. Per supportare l'utenza, l'Azienda ha sviluppato un modello di accoglienza integrata basato sul Nuovo Ingresso Careggi come Hub centrale e sui Servizi Integrati di Padiglione, punti di prossimità nei diversi padiglioni. Il Centro Servizi, rappresenta il nodo informativo principale: nel 2024 ha registrato 223.000 accessi di persona, 195.020 telefonici, 6.653 via mail, 7.128 via chat e 4.445 prese in carico. L'URP ha inoltre gestito 1.107 segnalazioni e 65 reclami. La diffusione di strumenti digitali ha ampliato le possibilità di accesso ma anche evidenziato la necessità di sostenere cittadini con fragilità informative, linguistiche o tecnologiche. Il progetto, attraverso la sinergia dell'UO Comunicazione che cura tutte le attività di comunicazione rivolte all'interno e ai cittadini e le attività dell'URP e l'UO Politiche e Formazione del Personale che si occupa di elaborare il piano annuale delle attività formative, intende migliorare le attività di accoglienza, orientamento e presa in carico, favorendo percorsi più chiari, inclusivi e accessibili. Indicatori misurabili di contesto: numero di reclami, segnalazioni/ringraziamenti, prese in carico; contatti mail (dati 2024 n. reclami 65, prese in carico 4.445 e mail 6.653). Tali indicatori consentiranno di valutare l'effettivo miglioramento dell'informazione, dell'orientamento e dell'accesso ai servizi.

2.2 Obiettivi del progetto:

Obiettivo generale

Favorire l'accesso ai servizi e rafforzare le attività di accoglienza, informazione, orientamento, semplificazione e presa in carico degli utenti potenziando i canali comunicativi innovativi e la formazione.

Obiettivi specifici

obiettivo 1: informare e orientare

- Fornire con gentilezza informazioni corrette, coerenti e chiare in tempo reale.
- Supportare l'organizzazione e la promozione di campagne di promozione della salute e degli eventi formativi interni.

obiettivo 2: accogliere e prendere in carico

- Facilitare gli accessi delle persone considerando le diverse situazioni (disabili, anziani, stranieri)
- Prendere in carico le problematiche dell'utente: ascolto attivo alle richieste per trovare le soluzioni più opportune a bisogni complessi.

obiettivo 3: semplificare

- Favorire l'uso di strumenti di accoglienza digitalizzati

Indicatori di risultato

- Contatti mail/chat: > +5%.
- Prese in carico: > +3%.
- Reclami totali: < 2%.

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

24

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell'ente:

Per la realizzazione del progetto sono coinvolti 24 operatori nei Servizi Integrati di Padiglione (SIP) dell'AOU Careggi, distribuiti nel NIC 1 – Centro Servizi, NIC 2 – Direzione e NIC 3 – Ricerca e Formazione. L'équipe garantisce un sistema di accoglienza orientato all'ascolto e alla partecipazione dei cittadini.

I giovani in Servizio Civile opereranno in affiancamento al personale esperto, senza svolgere attività sostitutive. Saranno inseriti gradualmente nelle attività, sotto supervisione degli Operatori di Progetto.

Ruoli e figure di riferimento:

- Direttori di Struttura (3) – supervisione strategica e coerenza obiettivi.
- Operatori di Progetto (4) – coordinano i volontari, monitorano il percorso formativo.
- Coordinatori/Referenti dei Servizi (2) – uniformità operativa in accoglienza e comunicazione.
- Personale amministrativo (8) – front-office, back-office, orientamento all'utenza.
- Personale tecnico (7) – supporto accoglienza, comunicazione e servizi digitali.

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

I giovani in Servizio Civile saranno inseriti nelle strutture del NIC 1 – Centro Servizi, NIC 2 – Direzione e NIC 3 – Ricerca e Formazione, con un ruolo orientato a rafforzare il sistema di accoglienza, informazione, orientamento e partecipazione dell'AOU Careggi. Opereranno in affiancamento al personale, senza svolgere attività sostitutive né assumere responsabilità dirette, ma contribuendo al miglioramento della qualità della relazione con i cittadini e all'umanizzazione dell'esperienza ospedaliera.

##### Attività previste – Accoglienza e Orientamento

- Prima accoglienza degli utenti, supporto nell'orientamento logistico.
- Fornire informazioni sui servizi e percorsi sanitari tramite vari canali (di persona, telefono, mail, chat, social).
- Ascolto attivo e segnalazione tempestiva delle situazioni di fragilità.
- Supporto a persone fragili (anziani, disabili, stranieri), anche tramite mediazione comunicativa, linguistica o digitale.
- Orientamento ai reparti e supporto nell'uso degli strumenti informativi.

##### Attività Informative e di Comunicazione con il Pubblico

- Collaborazione con URP e Redazione Web/Social per informazioni chiare e aggiornate.
- Supporto nella gestione dei canali informativi digitali (chat, mail, social).
- Contributo nella produzione di materiali informativi e campagne di comunicazione.

##### Attività Integrate e Partecipazione

- Supporto in eventi informativi e promozione della salute e partecipazione attiva.
- Collaborazione con URP e associazioni di volontariato per l'accoglienza.
- Supporto all'Assistenza Aggiuntiva Integrativa (AAI), migliorando il comfort dei familiari.
- Partecipazione a momenti di team e condivisione di buone pratiche.

L'esperienza permetterà ai giovani di sviluppare competenze utili alla crescita professionale nel settore socio-sanitario, in linea con le ADA del Repertorio Regionale.

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

I volontari del Servizio Civile devono attenersi a specifici obblighi, che includono la partecipazione attiva al progetto e alle attività di formazione, il rispetto degli orari e delle istruzioni dell'OP di riferimento e la comunicazione tempestiva di eventuali assenze. Inoltre, devono mantenere un comportamento corretto e rispettoso verso le persone e i luoghi, e non divulgare informazioni riservate.

### 3. Caratteristiche Organizzative

#### 3.1 Sedi

| DENOMINAZIONE                                       | COMUNE  | INDIRIZZO                             | N. VOL. |
|---|---------|---------------------------------------|---------|
| Nuovo Ingresso Careggi - Centro Servizi             | Firenze | LARGO GIOVANNI ALESSANDRO BRAMBILLA 3 | 2       |
| Nuovo Ingresso Careggi - SPP - Ricerca e Formazione | Firenze | LARGO GIOVANNI ALESSANDRO BRAMBILLA 3 | 2       |

### 3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

a partire dal 2009, primo anno di servizio civile regionale a Careggi, la pubblicizzazione dei progetti è avvenuta attraverso canali digitali: oltre alla pubblicazione sul sito internet aziendale, i progetti sono stati veicolati anche attraverso lo strumento dei social-network. Il risultato è stato ottimo: il sito è stato visitato da centinaia di utenti.

E' previsto l'aggiornamento continuo della sezione internet/intranet dedicata al servizio civile in homepage aziendale; dalla data di pubblicazione del bando di reclutamento dei volontari, oltre che sul sito internet, sulla sezione intranet aziendale viene data anche comunicazione via email a tutti i dipendenti allo scopo di sensibilizzarli alle tematiche del servizio civile e mantenere un clima favorevole all'accoglienza dei volontari.

Attività cartacea:

SI

per i canali "classici" di informazione, è prevista la predisposizione e l'utilizzo del materiale a stampa, come manifesti a colori di varie dimensioni che vengono affissi, volantini e dépliant distribuiti nelle occasioni di incontro per promuovere l'adesione ai progetti all'interno dell'Azienda e delle Facoltà Universitarie che costituiscono un bacino di reclutamento privilegiato.

A partire dalla pubblicazione del bando sono previsti infine comunicati stampa su alcuni giornali cittadini per la promozione dei progetti e il reclutamento.

Spot radiotelevisivi: NO

Incontri sul territorio: SI

gli incontri sul territorio prevedono l'organizzazione di Open Day presso i Dipartimenti Universitari e Ospedalieri e nelle sedi di attuazione dei progetti all'interno dei Padiglioni, al fine di promuovere i progetti e far conoscere le attività che ivi vengono svolte per sensibilizzare gli studenti alle tematiche e le opportunità offerte dal servizio civile.

Altra attività: SI

Attività di orientamento: Il personale dell'Ufficio Servizio Civile è a disposizione dei giovani, per supportarli nell'individuazione del progetto più coerente con le proprie caratteristiche e aspettative personali.

L'esperienza, maturata durante la promozione e la sensibilizzazione per l'attivazione del Servizio Civile Regionale, ha evidenziato che, per far conoscere il progetto, risulta molto più efficace un contatto diretto con i candidati rispetto alle iniziative promozionali di ampia diffusione (TV, radio e giornali), ma caratterizzate da minore interazione personale. Particolarmente significativo si è dimostrato il "passaparola" dei volontari, che hanno già

concluso o stanno per concludere, la propria esperienza, contribuendo a una comunicazione più autentica e coinvolgente.

### 3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

#### Descrizione Piano:

Il piano di monitoraggio in Azienda è condotto dal Centro di Riferimento Regionale sulle Criticità Relazionali, che ha la propria sede nell'Ente. Al Centro afferisce un gruppo di lavoro formato da psicologi, dipendenti e/o collaboratori esterni, accreditati come esperti di monitoraggio e con specifica preparazione nelle dinamiche di gruppo, nell'analisi e risoluzione di criticità che eventualmente dovessero insorgere. Il piano di monitoraggio è articolato in fasi, per ciascuna è prevista la raccolta di informazioni, la loro elaborazione e valutazione, la restituzione dei risultati, l'approfondimento di eventuali difficoltà o criticità segnalate, l'adozione di eventuali azioni per il superamento di tali difficoltà. A tale scopo si utilizzano strumenti di sintesi delle informazioni raccolte e delle azioni intraprese. All'avvio dei progetti, gli psicologi, in presenza dei volontari e degli OP, presentano il sistema di monitoraggio e gli strumenti che verranno adottati per la rilevazione in itinere. Gli strumenti consistono in colloqui di autovalutazione dei giovani, incontri di gruppo e somministrazione di 3 questionari sia in fase di avvio che in itinere (inizio, metà, fine), al fine di rilevare eventuali problematiche inerenti il progetto e per evidenziare problemi connessi alla adeguatezza tra ruolo atteso e svolto da parte dei volontari, o problemi di compatibilità ambientale e/o relazionale tra i diversi soggetti nonché di adottare gli opportuni rimedi. I questionari vengono somministrati ai volontari e agli OP per rilevare l'andamento del progetto nelle sedi di attuazione e il raggiungimento degli obiettivi prefissati. L'analisi statistica consente di descrivere, rappresentare e sintetizzare in maniera efficace dati relativi ad una popolazione di interesse o fenomeno osservato. La popolazione di riferimento è l'insieme di tutti i volontari che scelgono di intraprendere l'esperienza del servizio civile presso l'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi.

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

Per l'accesso alla selezione e alla partecipazione al progetto, saranno considerati i requisiti previsti all'articolo 6 della L.R. 35/2006.

Tuttavia, saranno considerati requisiti aggiuntivi la predisposizione ai rapporti umani, intesa come attitudine positiva alle relazioni interpersonali e umane su impegni sociali e/o professionali, nonché la disponibilità alla flessibilità oraria in considerazione dell'apertura dei servizi all'utente articolata nelle 12 ore giornaliere. La predisposizione ai rapporti umani si rende necessaria soprattutto per la natura dell'Ente: un ospedale è un ambiente dove la relazione con il pubblico riveste caratteri del tutto particolari.

Queste caratteristiche, ad integrazione di quelle previste dalla legge sopraindicata, consentiranno un miglior inserimento del volontario nel contesto di strutture che privilegiano i rapporti con il pubblico.

In merito alla flessibilità di orario, questa necessità è correlata ai servizi alla persona: pur nei limiti orari definiti dal progetto, l'articolazione del servizio terrà inevitabilmente conto della turnazione mattina/pomeriggio.

Inoltre, una buona conoscenza del PC, strumento al quale è subordinata tutta l'attività ospedaliero-universitaria (dall'accesso, al ricovero, alle liste operatorie, le prenotazioni di prestazioni ambulatoriali e indagini diagnostiche), è un elemento fondamentale dato che l'Azienda, per la gestione di molte e complesse attività, è dotata di molteplici applicativi informatici; in quest'ottica, una buona padronanza, consentirebbe al volontario di integrare velocemente le proprie competenze con le necessità del sistema ospedaliero.

Tali requisiti verranno verificati in sede di colloquio motivazionale.

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

Tipologie

PRESENTI

Descrizione Risorse tecniche e strumentali

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

Gli strumenti a disposizione per il progetto sono:

- Postazioni di lavoro complete di PC, stampante e lettore Smart-card per accesso all'uso di varie applicazioni informatiche per i servizi agli utenti e servizi on line per carta sanitaria elettronica, fascicolo sanitario e carta operatore
- Telefoni per rapporti con l'utenza esterna ed interna
- Macchine fotocopiatrici multifunzione di fascia alta con uso di scanner

Sono presenti collegamenti informatici tra le sedi di realizzazione dei progetti; ai volontari saranno forniti Nome Utente e una Password con i quali potranno accedere alla rete e a tutte le applicazioni aziendali.

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

Importo: 2655

#### 3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

Il valore dell'assegno calcolato su base annua relativo a 4 volontari partecipanti al progetto è pari a € 24.350. Si riportano in dettaglio le risorse finanziarie aggiuntive per acquisto di beni/servizi destinati ai giovani in servizio civile:

- Formazione generale e specifica per un totale di 90 ore previste dal progetto ad un costo orario a docente pari a € 25.82 per un ammontare di spesa pari a € 2.323,8.
- Dotazione badge, Pass parcheggio del valore pari a € 10 a volontario per un ammontare complessivo di spesa (per 4 volontari) pari a € 40
- Gadget 73€ a volontario (zaino, borraccia ecologica, agenda, penna, chiave USB e porta badge) pari a € 292.

Le risorse finanziarie aggiuntive sono pari a € 2.655,8 il 10,98 % del valore dell'assegno di servizio civile calcolato su base annua relativo ad un numero di 4 volontari partecipanti al progetto.

## 4. Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

4.1 Competenze Attestate dall'Ente: SI

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

Descrizione competenza:

Le competenze certificate dall'Ente che i volontari acquisiranno nel corso dell'espletamento del servizio sono in primo luogo di carattere relazionale e professionale nell'ambito dell'accoglienza e delle relazioni con il pubblico, in secondo luogo riguardano tutte le competenze acquisite inerenti in particolare la formazione specifica legata all'obiettivo del progetto.

Al termine del periodo di servizio ogni volontario potrà certificare nel proprio curriculum vitae:

1. Un certificato di servizio, a firma del Direttore Generale e del Direttore Amministrativo dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi, da allegare al CV come servizio prestato nella P.A. e utilizzabile per eventuale riconoscimento nei concorsi pubblici;
2. Attestazione, rilasciata a firma del Responsabile UOc Politiche e formazione del personale e Relazioni Sindacali, che certifichi le competenze professionali acquisite nel corso del servizio, con il dettaglio della formazione generale e specifica, come da progetto, alla quale il volontario ha partecipato.

Le competenze certificate e riconosciute dall'Ente Proponente, attraverso piattaforma FAD FORMAS e il supporto del Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale, che i volontari acquisiranno nel corso dell'espletamento del servizio sono:

1. Attestati di partecipazione ai corsi FAD FORMAS:
  - Formazione Generale per la sicurezza dei lavoratori D.Lgs. 81/08 art. 37 e Accordo Stato-Regioni 21/12/2011 (4 ore)
  - Formazione Generale e Specifica Lavoratori Rischio Alto ai Lavoratori ai sensi art. 37 D.Lgs. 81/08 e smi Accordo Stato-Regioni 21/12/2011 (16 ore)

L'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi abilita i volontari del servizio civile all'accesso alla piattaforma FORMAS per la fruizione di corsi con rilascio di attestato di partecipazione.

Regione Toscana ha istituito il Laboratorio Regionale per la Formazione Sanitaria – FORMAS nel 2006 (con Delibera di Giunta Regionale n. 538/2006), con l'obiettivo di dare impulso e fornire strumenti operativi alla rete degli attori coinvolti nel sistema regionale per la formazione continua in Sanità.

FORMAS rappresenta, a tutti gli effetti, un indispensabile canale integrativo alla progettazione formativa aziendale, in grado di implementare e completare l'offerta di formazione in sanità, attraverso proposte di livello regionale, rivolte all'intera platea del personale sanitario toscano e calibrate sugli input regionali, nazionali ed internazionali.

L'obiettivo primario di garantire, attraverso un modello di formazione continua in sanità improntato alla qualità e all'efficacia, la crescita armoniosa e sinergica del Servizio Sanitario in termini di uniformità delle performances e delle prestazioni erogate; a garanzia di elevati standard di preparazione e di aggiornamento degli operatori e dei professionisti del sistema.

### 4.3 Competenze ADA

| Tipo   | Figura RRFP   | Settore RRFP                                 |
|--|---|--|
| UC 351 - Gestione del front office e back office | Addetto alla comunicazione, alla promozione di          | comunicazione pubblicità pubbliche relazioni |
| UC 1638 - Accoglienza                            | Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di | Trasversale                                  |
| UC 1639 - gestione dei flussi informativi        | Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di | Trasversale                                  |

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

| Tipo | Figura RRFP | Settore RRFP |
|------|-------------|--------------|
|------|-------------|--------------|

## 5. Formazione Generale Obbligatoria dei Giovani

### 5.1 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Tecniche: gli eventi formativi saranno erogati in due modalità:

- IN PRESENZA attraverso lezioni frontali formali e dinamiche non formali per un totale complessivo dell'80% della formazione generale erogata.
- A DISTANZA attraverso collegamenti mediante dispositivi elettronici, in modalità sincrona e asincrona per FAD (con moduli e test di verifica su piattaforma e-learning dedicata), piattaforma ZOOM e Webinar da remoto.

Metodologie: la formazione, prevalentemente orientata ad uno stile partecipativo che vede il soggetto partecipare in modo attivo al processo formativo, verrà erogata con l'utilizzo di 2 approcci metodologici:

- FORMALE (60%) insegnamento e trasmissione di contenuti didattici (esposizione tema trattato, proiezioni video, presentazioni power point), con ruolo definito tra docenti e discenti dove vengono promossi i processi di apprendimento e non proposta la mera illustrazione di contenuti, rendendo la lezione interattiva, con momenti di confronto e discussione tra partecipanti;
- NON FORMALE (40%) approccio con tecniche formative (giochi di ruolo, di cooperazione, di simulazione, lavori di gruppo) che stimolano le dinamiche di gruppo e facilitano la percezione e l'utilizzo dell'esperienza e del patrimonio culturale di ogni singolo partecipante quale individuo parte di una comunità.

Risorse umane, logistiche e strumentali dedicate: la formazione verrà erogata con formatori qualificati accreditati, formati e aggiornati secondo le indicazioni di Regione Toscana attraverso CRESCIT, collaboratori professionali e esperti nelle materie trattate, con decennale esperienza e specifico know how, capaci di trasmettere i contenuti valoriali e tecnici presenti negli obiettivi di progetto.

La programmazione del calendario formativo è affidata all'Ufficio Servizio Civile in sinergia con l'UOc Politiche e Formazione del personale e Relazioni sindacali dell'Azienda; le due strutture garantiscono la logistica degli eventi quali la prenotazione delle aule, la richiesta attrezzature (pc – lavagne – audio – lettore), la definizione di giorni e orari dei docenti, la convocazione e la rilevazione delle presenze degli operatori volontari, il supporto per il materiale didattico, il monitoraggio della formazione e tutta l'assistenza necessaria al percorso di formazione generale.

## 5.2 Contenuti della formazione:

Gli elementi contenuti per la formazione generale si attengono a quanto indicato nella Legge Regionale 25 luglio 2006, n.35, nelle "Linee guida per la formazione generale e specifica delle operatrici e degli operatori in Servizio Civile Universale (Decreto del Capo Dipartimento n.88 del 31/1/2023) e alle nuove opportunità proposte dalle Politiche Giovanili della Regione Toscana.

Gli argomenti ed i contenuti trattati hanno l'obiettivo di portare a conoscenza degli operatori volontari l'identità e il valore del Servizio Civile: i principi fondamentali, gli ordinamenti e la storia dell'obiezione di coscienza; la difesa non armata e non violenta della Patria come diritto/dovere costituzionale, i diritti umani, la carta etica e la partecipazione attiva alla vita della società civile nelle sue diverse forme.

Uno degli obiettivi della formazione è anche favorire e promuovere il lavoro in rete, la conoscenza e la collaborazione fra giovani in servizio civile che, occupati in sedi o in progetti diversi, affrontano un percorso finalizzato a fare di questa esperienza una "palestra di cittadinanza attiva" e un'importante occasione di "formazione civica".

L'esigenza di effettuare momenti di formazione congiunta tra i partecipanti ai diversi progetti attivati presso l'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi è, tra l'altro, una necessità promossa dagli stessi giovani, così come emerso nel monitoraggio dei progetti nei primi anni. Questa scelta permette di fornire ad i giovani delle conoscenze di base per poter leggere situazioni che, anche se non legate al progetto di servizio civile, interessano l'ente dove si trova a svolgere il suo anno di servizio civile e più in generale la loro crescita come cittadini attivi.

L'obiettivo principale della formazione generale è proprio quello di rendere i giovani in servizio civile consapevoli del loro ruolo di cittadini e delle attività da svolgere per raggiungere il risultato di formarli quali cittadini solidali

Gli argomenti ed i contenuti della Formazione Generale sono suddivisi in tre macroaree tematiche, ciascuna articolata nei seguenti moduli formativi:

### MACROAREA I - Valori e identità del Servizio Civile (15 ore)

- Identità del gruppo in formazione e patto formativo: i progetti e l'esperienza di Servizio Civile
- Dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile Universale
- Il dovere di difesa della Patria: difesa civile non armata e non violenta

### MACROAREA II – Cittadinanza Attiva (10 ore)

- La formazione civica - Forme di cittadinanza attiva
- La Protezione Civile

### MACROAREA III – il volontario nel sistema del Servizio Civile Regionale (20 ore)

- L'organizzazione del servizio civile e le sue figure
- La normativa regionale vigente e la Carta di impegno Etico
- Comunicazione di base
- Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti

## 5a. Formazione Generale Facoltativa dei Giovani

Considerando che il Servizio Civile costituisce un'attività ricompresa nel Piano Attuativo di Dettaglio (PAD) del Programma Regionale FSE 2021–2027, approvato con DGR n. 122 del 20/02/2023 nell'ambito della Priorità "Occupazione giovanile", si ritiene opportuno introdurre un modulo formativo a carattere trasversale nell'ambito della formazione generale. Tale modulo "Organizzazione e missione dell'Ente: presentazione dell'AOUC " è finalizzato a favorire la conoscenza dell'organizzazione e della missione dell'Ente, attraverso la presentazione dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi (AOUC), al fine di promuovere una maggiore consapevolezza del contesto istituzionale e operativo in cui i volontari andranno ad operare.

## 6. Formazione Specifica Obbligatoria dei Giovani

### 6.1 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

**TECNICHE:** gli eventi formativi saranno erogati in due modalità:

- In presenza attraverso lezioni frontali formali e dinamiche non formali per un totale complessivo dell'80% della formazione specifica erogata.
- A distanza attraverso collegamenti mediante dispositivi elettronici, in modalità sincrona e asincrona per FAD (con moduli e test di verifica su piattaforma e-learning dedicata), piattaforma ZOOM e Webinar da remoto.

**METODOLOGIE:** la formazione, prevalentemente orientata ad uno stile partecipativo che vede il soggetto partecipare in modo attivo al processo formativo, verrà erogata con l'utilizzo di 2 approcci metodologici:

- **FORMALE (60%)** insegnamento e trasmissione di contenuti didattici (esposizione tema trattato, proiezioni video, presentazioni power point), con ruolo definito tra docenti e discenti dove vengono promossi i processi di apprendimento e non proposta la mera illustrazione di contenuti, rendendo la lezione interattiva, con momenti di confronto e discussione tra partecipanti;
- **NON FORMALE (40%)** approccio con tecniche formative (giochi di ruolo, di cooperazione, di simulazione, lavori di gruppo) che stimolano le dinamiche di gruppo e facilitano la percezione e l'utilizzo dell'esperienza e del patrimonio culturale di ogni singolo partecipante quale individuo parte di una comunità.

Risorse umane, logistiche e strumentali dedicate: la formazione verrà erogata con formatori qualificati accreditati, formati e aggiornati secondo le indicazioni di Regione Toscana attraverso CRESCIT, collaboratori professionali e esperti nelle materie trattate, con decennale esperienza e specifico know how, capaci di trasmettere i contenuti valoriali e tecnici presenti negli obiettivi di progetto.

La programmazione del calendario formativo è affidata all'Ufficio Servizio Civile in sinergia con l'UOc Politiche e Formazione del personale e Relazioni sindacali dell'Azienda; le due strutture garantiscono la logistica degli eventi quali la prenotazione delle aule, la richiesta attrezzature (pc – lavagne – audio – lettore), la definizione di giorni e orari dei docenti, la convocazione e la rilevazione delle presenze degli operatori volontari, il supporto per il materiale didattico, il monitoraggio della formazione e tutta l'assistenza necessaria al percorso di formazione specifica.

## 6.2 Contenuti della formazione:

La Formazione Specifica viene effettuata utilizzando personale con competenze professionali e formative adeguate al trattamento della materia a lui affidata; è riferita al singolo progetto ed è necessaria all'apprendimento di nozioni e conoscenze relative al settore sanitario di appartenenza dell'Ente e all'ambito specifico in cui il volontario sarà impegnato durante il Servizio Civile.

La Formazione Specifica, articolata in momenti teorici e pratici, fornirà ai volontari competenze utili e spendibili anche in ambito professionale trasformando l'esperienza di servizio in un'opportunità di crescita e qualificazione.

La formazione è suddivisa in sei moduli corrispondenti ad aree tematiche specifiche:

### MODULO A – Area Prevenzione e Protezione (20 ore)

- Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile – Formazione generale per lavoratori in attuazione del d.lgs 81/08 in accordo Stato Regioni del 21/12/2011 (FAD + aula)

### MODULO B – Area Relazionale (10 ore)

- PASS (Percorsi assistenziali per soggetti con bisogni speciali) Modulo - Persone con disabilità e cure sanitarie
- Ufficio Relazioni con il Pubblico e tutela del cittadino: le funzioni di front office

### MODULO C – Area Giuridico Amministrativa (15 ore)

- Organizzazione e missione dell'Ente: presentazione dell'AOUC
- Problematiche Bioetiche e Biogiuridiche - Privacy in sanità

### MODULO D – Area Tecnico Professionale e Sanitaria (15 ore)

- Normativa in campo sanitario - Tessera Sanitaria, Fascicolo Elettronico Sanitario e Carta Operatore
- Strumenti di informazione: sito internet ed intranet
- Applicativi Informatici aziendali: CUP 2.0 e ONIT

## 6a. Formazione Specifica Facoltativa dei Giovani:

Considerando che il Servizio Civile rappresenta un'attività inclusa nel Piano Attuativo di Dettaglio (PAD) del Programma Regionale FSE 2021–2027, approvato con DGR n. 122 del 20/02/2023 nell'ambito della Priorità "Occupazione giovanile", si ritiene opportuno introdurre un modulo formativo aggiuntivo di carattere tecnico. Tale modulo "Applicativi Informatici aziendali: CUP 3.0 e ONIT - Piattaforma Regionale: CUP online, Zero Code, Assistenza Digitale e Self Accettazione" ha l'obiettivo di potenziare le competenze dei giovani e favorirne l'inserimento nel contesto lavorativo, offrendo strumenti pratici e conoscenze utili all'utilizzo di applicativi informatici aziendali, con particolare riferimento a CUP 3.0 e ONIT.

## 7. Altri elementi della formazione

### 7.1 Soggetto previsto per la gestione del servizio civile (responsabile ente o coordinatore

(Responsabile)

Formazione: SI

Tipologia corso: Corso Aggiornamento

Data corso: 2023-05-26

### 7.2 Ulteriore formazione

Corso base oip (2007); corso base RLEA (2009 e 2014); Workshop (2009-2010-2013); corso "responsabile di progetto, coordinatore di progetto, responsabile SCR, monitoraggio e selezioni" (2014); aggiornamento "le selezioni, il monitoraggio, la gestione del Servizio Civile (2014); corso "criteri per una progettazione condivisa" (2017)

## 8 ENTI COPROGETTANTI

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