

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

---

**ENTE**

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

AZIENDA USL DELLA ROMAGNA - SU00172

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

Si

No

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

Si

No

**CARATTERISTICHE DEL PROGETTO**

- 4) *Titolo del programma (\*)*

LA SALUTE DI TUTTI - Coprogrammare in Romagna ai tempi del COVID 19 buone prassi per sostenere i percorsi di prevenzione, cura e riabilitazione dei cittadini appartenenti alle categorie fragili e favorire l'equità in sanità.

- 5) *Titolo del progetto (\*)*

Promuovere la comunicazione con i cittadini negli Uffici Relazioni con il Pubblico degli ospedali di Ravenna, Forlì, Cesena e Rimini. Con il Servizio Civile Universale è più facile dialogare.

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

E. 24 Sportello informa (Ambito Assistenza)

## 7) Contesto specifico del progetto (\*)

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

#### **CONTESTO SPECIFICO DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO**

Coerentemente con quanto descritto nella cornice generale del programma il contesto specifico di attuazione del progetto “Promuovere la comunicazione con i cittadini negli Uffici Relazioni con il Pubblico degli ospedali di Ravenna, Forlì, Cesena e Rimini. Con il Servizio Civile Universale è più facile dialogare.” è quello della comunicazione fra servizi sanitari e cittadini del territorio romagnolo per promuovere la salute, favorire l’utilizzo degli strumenti tecnologici per l’accesso e accompagnarli all’interno dei servizi sanitari.

La comunicazione rappresenta una delle maggiori sfide della sanità moderna, adeguate strategie di comunicazione possono, infatti, contribuire a ridurre le barriere ambientali, culturali e socioeconomiche che ostacolano la conoscenza e l’adozione consapevole di comportamenti favorevoli alla salute. Il presidio costante dei processi comunicativi costituisce un elemento essenziale per fronteggiare la crescente complessità del Sistema Sanitario Nazionale che rischia di rendere più difficile l’accesso alle cure e dei cittadini più fragili, rendendo puramente formale e non sostanziale il diritto alla tutela della salute costituzionalmente garantito.

La pandemia da COVID 19 con il suo fortissimo impatto sul sistema sanitario ha confermato il valore strategico della comunicazione per far comprendere ai cittadini il valore della salute e della sua tutela quale bene primario e le riorganizzazioni dei sistemi sanitari necessarie a fronteggiare tale emergenza che hanno comportato inevitabili ripercussioni sui servizi erogati.

**L’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** è il luogo privilegiato di incontro tra il cittadino e l’Azienda AUSL della Romagna. Svolge funzioni di informazione, accoglienza, tutela e partecipazione. Facilita l’accesso ai servizi e valorizza il diritto dei cittadini ad essere informati, ascoltati, a ricevere una risposta chiara ed esauriente, favorendo il ruolo attivo e la loro partecipazione al miglioramento dei servizi dal lato dell’utenza (Total Quality Management). Raccoglie suggerimenti, osservazioni, proposte ed elogi in merito all’erogazione delle prestazioni e servizi e gestisce le segnalazioni dei cittadini. Ha il compito di promuovere l’informazione, la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini, anche attraverso la stretta collaborazione con i Comitati Consultivi Misti, le Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini, per il monitoraggio della qualità dei servizi sanitari percepita dai cittadini.

Il cittadino-utente si rivolge all’URP per ricevere informazioni sui servizi, sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni, per presentare suggerimenti, reclami, encomi. L’URP veicola e sostiene la conoscenza sia interna che esterna sulle campagne informative, legate alla promozione della salute e al corretto utilizzo dei servizi sanitari.

La “Missione” dell’URP oggi si può riassumere in sei parole, strettamente interconnesse tra di loro e che vanno lette e guardate insieme: TUTELA, ACCOGLIENZA, ASCOLTO, MIGLIORAMENTO, INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE.

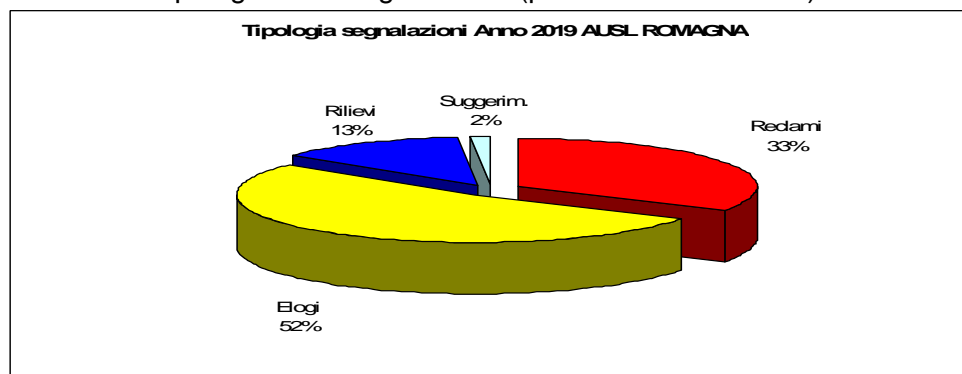
Questo progetto di Servizio Civile Universale all’interno dell’URP della Romagna (nelle 4 sedi di Ravenna, Forlì, Cesena, Rimini) propone ai giovani che intendono approcciarsi a questa esperienza una valida esperienza di cittadinanza attiva e di servizio alla collettività, finalità proprie del servizio civile universale.

Di seguito riportiamo alcuni dati di sintesi dell’attività svolta dall’URP dell’Azienda USL della Romagna delle segnalazioni e dell’attività svolta dall’URP nell’ottica del miglioramento e della risoluzione dei contenziosi attraverso l’attivazione di appositi percorsi (Fonte dati Banca dati Regione Emilia Romagna).

Tab. 1 – Totali segnalazioni AUSL ROMAGNA 2019 suddivise per tipologia

Reclami	Elogi	Rilievi	Suggerimenti	Impropri	TOTALE Segnalazioni
2234	3515	858	101	3	6711
33%	52 %	13 %	2 %	0 %	100 %

Grafico 1 - Tipologia delle segnalazioni (percentuale sul totale) - Anno 2019



Tab. 2 – Totali segnalazioni 2019 suddivise per tipologia e ambito territoriale

	Reclami	Elogi	Rilievi	Suggerimenti	Impropri	TOTALE Segnalazioni
CESENA	519	961	282	56	2	1820
FORLI'	218	719	308	4	0	1249
RAVENNA	803	889	144	29	0	1865
RIMINI	694	946	124	12	1	1777
TOTALE	2234	3515	858	101	3	6711

Tab. 3 – Confronto segnalazioni 2019 con anni 2018, 2017 e 2016

	Reclami	Elogi	Rilievi	Suggerimenti	Impropri	TOTALE Segnalazioni
Anno 2019	2234	3515	858	101	3	6711
Anno 2018	2510	2726	656	110	10	6012
Anno 2017	2323	2512	479	118	11	5443
Anno 2016	2112	2253	601	97	11	5074

Tab. 4 – Presentatori segnalazioni 2019 suddivise per tipologia

	Reclami	Elogi	Rilievi	Suggerimenti	Impropri	TOTALE
Cittadino	<b>2169</b>	3496	852	100	2	6619
Associazione	<b>50</b>	6	4		1	61
Operatore Sanitario	<b>2</b>	2		1		5
Ente	<b>9</b>	11				20
Studio Legale	<b>4</b>					4
Altro			2			2
TOTALE	<b>2234</b>	3515	858	101	3	6711

Tab. 5 – Reclami, rilievi e suggerimenti 2019 suddivisi per macrocategorie CCRQ

	RECLAMI	%	RILIEVI	%	SUGG.	%	TOT.	%
Aspetti organizzativi burocratico-amministrativi	610	27%	343	40%	26	26%	979	31%
Tempi	484	22%	264	31%	7	7%	755	24%
Aspetti tecnico -professionali	388	17%	40	5%	3	3%	431	13%
Aspetti economici	186	8%	45	5%	1	1%	232	7%
Umanizzazione e aspetti relazionali	232	10%	45	5%	1	1%	278	9%
Aspetti alberghieri e comfort	163	7%	51	6%	36	36%	250	8%
Informazione	63	3%	30	3%	8	8%	101	3%
Aspetti strutturali	63	3%	19	2%	18	18%	100	3%
Adeguamento alla normativa	41	2%	17	2%		0%	58	2%
Altro	4	0%	4	1%	1	1%	9	0%
<b>TOTALE</b>	<b>2234</b>	<b>100%</b>	<b>858</b>	<b>100%</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>	<b>3193</b>	<b>100%</b>

Tab. 6 - Esiti dei reclami 2019

ESITO	Reclami	%
Chiarimento	1070	48%
Risoluzione	433	19%
Scuse	297	13%
Assunzione di impegno	112	5%
Confermato operato dell'azienda perché conforme a standard, protocolli, linee guida	135	6%
Conferma operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente	83	4%
Accoglimento richiesta di rimborso	30	1%
Trasmissione al servizio legale per competenza	3	0%
Pratica aperta	38	2%
Altro	33	2%
<b>TOTALE</b>	<b>2234</b>	<b>100%</b>

**Il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)** costituisce un'importante innovazione a disposizione dei cittadini per facilitare il loro accesso al Servizio Sanitario Nazionale. Consente l'archiviazione e la consultazione online dei propri dati e di documenti di tipo sanitario e sociosanitario, in forma riservata e protetta.

Tramite il Fascicolo Sanitario Elettronico è anche possibile ricevere i referti delle prestazioni sanitarie, evitando di recarsi agli sportelli per il ritiro del documento cartaceo.

Inoltre, il cittadino può arricchire il proprio FSE con dati e documenti medici in suo possesso (ad esempio appunti sulle cure, agenda degli appuntamenti sanitari, referti di strutture non convenzionate o rilasciati da altri specialisti) ed ha accesso ad ulteriori servizi online.

Possono attivare il FSE tutte le persone maggiorenni iscritte al Servizio Sanitario Nazionale, i genitori possono attivarlo anche per i figli minori.

Con la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale del testo del Decreto-legge recante misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19 dove all'art. 11 viene precisato che il FSE è alimentato con i dati degli eventi clinici presenti e trascorsi in maniera continuativa e

tempestiva, sia nell'ambito del Servizio sanitario nazionale e dei servizi socio-sanitari sia al di fuori degli stessi, senza necessità di richiedere il consenso all'alimentazione all'assistito.

La regione Emilia Romagna a ottobre 2020 ha dato impulso alla rivoluzione digitale della medicina realizzando il Fascicolo sanitario elettronico automatico per tutti i cittadini. Naturalmente, per tutelarne la privacy, i professionisti sanitari che prendono in carico il paziente potranno consultarlo solo dopo il suo consenso.

Nonostante questo molto rimane ancora da fare, in Emilia-Romagna ad ottobre 2020 sono 1.197.964 i fascicoli attivi, a fronte di un'utenza potenziale, cioè gli assistiti che hanno un medico di medicina generale o pediatra di libera scelta, di 4,5 milioni di persone (Fonte: SISEPS Regione Emilia Romagna).

**Le campagne informative** promosse dalla regione Emilia Romagna e dall'AUSL della Romagna costituiscono uno strumento comunicativo indispensabile per attivare i singoli individui e coinvolgere comunità locale al fine di promuovere la salute e il benessere, informando i cittadini e intervenendo sulla percezione dei comportamenti rischiosi dal punto di vista sanitario.

Durante l'anno 2020 sono state attivate in totale dall'AUSL della Romagna n. 28 campagne informative.

Riportiamo di seguito due campagne informative pienamente coerenti con gli obiettivi progettuali.

“Fascicolo sanitario elettronico, serve anche a me”

<https://salute.regione.emilia-romagna.it/campagne/fascicolo-sanitario-serve-anche-a-me>



“Non farti influenzare proteggi la tua salute con il vaccino”

<https://salute.regione.emilia-romagna.it/campagne/non-farti-influenzare-proteggi-la-tua-salute>



**L'Ospedale** è una struttura specialistica a cui si ricorre quando vi è la necessità di effettuare cure complesse e intensive nello stato acuto della malattia, Si tratta di un centro ad alto contenuto professionale e tecnologico, organizzato in dipartimenti settoriali, a seconda delle varie branche specialistiche. Con i ritrovati scientifici della medicina moderna è possibile

prevedere diverse durate e modalità di ricovero: si va da poche ore (ambulatori, day hospital), a più giorni (reparto per acuti), fino ad alcune settimane (lungodegenza).

Il ricovero in ospedale può essere urgente e programmato. Il ricovero urgente viene disposto dal medico di Pronto Soccorso dopo la visita al paziente che necessita di un trattamento immediato. Il ricovero programmato, ordinario e giornaliero (day hospital), è proposto dal medico curante (medico di famiglia o specialista) e deve essere concordato con un medico specialista del reparto che valuta le condizioni cliniche.

Orientarsi all'interno dell'ospedale, in particolare per le categorie più fragili, può risultare difficile e per questo vanno promosse tutte quelle azioni utili a facilitare la fruizione dei servizi di cura.

All'interno dei sette presidi pubblici a gestione diretta dell'AUSL della Romagna nel corso del 2019 si è attestata a 134.867 ricoveri. Il dato complessivo appare in ulteriore diminuzione rispetto all'anno precedente (-0,54%), cui va ad aggiungersi il calo dello 0,40% già riscontrato nel 2016, dell'1,41% del 2017 e dell'1,40% del 2018. La diminuzione dell'attività la si riscontra sul regime ordinario (-0,73%), mentre sul regime di Day Hospital si riscontra un incremento degli accessi pari allo 0,53%.

Tab. 7 Posti letto ospedalieri pubblici della Romagna anno 2020

Denominazione struttura	Ordinari	Day Hospital	Day Surgery	TOTALI
OSPEDALE "SANTA MARIA DELLE CROCI" RAVENNA	547	8	8	563
OSPEDALE "UMBERTO 1°" LUGO	236	4	8	248
OSPEDALE "DEGLI INFERMI" FAENZA	221	5	6	232
PRESIDIO OSPEDALIERO FORLÌ	448	12	1	461
PRESIDIO OSPEDALIERO CESENA	526	7	9	542
PRESIDIO OSPEDALIERO RIMINI-SANTARCANGELO	606	38	0	644
PRESIDIO OSPEDALIERO RICCIONE-CATTOLICA	208	17	0	225
<b>Totale</b>	<b>2.792</b>	<b>91</b>	<b>32</b>	<b>2.915</b>

Fonte: SISEPS Regione Emilia Romagna

Tab. 8 Dimessi ospedalieri pubblici della Romagna suddivisi per ambito di ricovero, regime di ricovero, anno 2019 vs 2018

Ambito territoriale	TOTALE (DO + DH)						
	Anno 2018			Anno 2019			Scostamento % 19/18
	Dimessi	Media acc/deg	Peso Medio	Dimessi	Media acc/deg	Peso Medio	Dimessi
Ravenna	47.326	7,39	1,12	45.821	7,62	1,13	-3,18%
Forlì	22.407	6,71	1,07	22.443	6,94	1,09	0,16%
Cesena	22.445	7,23	1,27	22.891	7,02	1,26	1,99%
Rimini	43.428	6,30	1,11	43.712	6,25	1,10	0,65%
<b>AUSL ROMAGNA</b>	<b>135.606</b>	<b>6,90</b>	<b>1,13</b>	<b>134.867</b>	<b>6,96</b>	<b>1,14</b>	<b>-0,54%</b>

Fonte: Banca dati SDO, Regione Emilia-Romagna.

## **CRITICITA'**

L'Azienda USL della Romagna ha attivato un percorso per promuovere sul proprio territorio le campagne informative istituzionali per la promozione della salute e la prevenzione definite dalla Regione Emilia-Romagna, promuove inoltre campagne di promozione della salute e di prevenzione sulla base di bisogni individuati a livello locale sul proprio territorio.

Un maggiore presidio delle numerose attività necessarie all'attuazione delle campagne potrebbe renderle più efficaci.

Vanno aumentati gli sforzi per promuovere l'utilizzo del Fascicolo Sanitario Elettronico che costituisce un'importante opportunità per facilitare l'accesso dei cittadini al Sistema Sanitario ma viene utilizzato da un numero di cittadini limitato.

Nonostante sia creato automaticamente e siano state individuate modalità semplificate per rilasciare il consenso solo circa ¼ circa dei cittadini dell'Emilia Romagna lo utilizza.

Il Fascicolo Sanitario Elettronico consente inoltre di prenotare le vaccinazioni, vedere online l'esito del tampone e del test sierologico per il COVID 19 e in prospettiva potrebbe essere utilizzato sia per il tracciamento dei casi che e per l'attestazione dell'avvenuta vaccinazione.

La presenza di strutture sanitarie e ospedaliere sempre più complesse caratterizzate da una molteplicità di Unità Operative, Strutture Semplici, Ambulatori Specialistici collocati anche in luoghi periferici rispetto agli ingressi principali in alcuni casi con segnaletica di non facile lettura rende difficoltoso per i cittadini, specialmente se appartenenti a categorie più fragili, orientarsi all'interno delle strutture sanitarie per le proprie esigenze di cura.

Tale problematiche sono state esasperate dalla pandemia COVID 19 che ha imposto riorganizzazioni anche radicali: interi reparti ospedalieri hanno dovuto modificare la propria operatività; le prestazioni sanitarie non essenziali sono state riprogrammare; sono state ridefinite le regole per l'accesso dei pazienti alle strutture.

## **BISOGNI E ASPETTI DA INNOVARE SU CUI SI INTENDE INTERVENIRE**

Il progetto "Promuovere la comunicazione con i cittadini negli Uffici Relazioni con il Pubblico degli ospedali di Ravenna, Forlì, Cesena e Rimini. Con il Servizio Civile Universale è più facile dialogare.", permetterebbe di migliorare l'efficacia delle campagne informative messe in atto.

Rispetto alle campagne informative il contributo degli operatori volontari sarebbe importante per rinforzare i messaggi che si intendono divulgare, gli operatori volontari di servizio civile garantirebbero inoltre una capillare distribuzione di materiale informativo, verificando la presenza di locandine, volantini o altero materiale informativo nei luoghi previsti dal piano aziendale di divulgazione.

La presenza di Operatori Volontari consentirebbe di promuovere l'utilizzo del Fascicolo Sanitario Elettronico nella cittadinanza e di meglio intercettare i loro pari età che ne mostrano uno scarso utilizzo nonostante possiedano le competenze tecniche e la strumentazione necessarie.

Sarebbe possibile grazie alla presenza degli Operatori Volontari approfondire le motivazioni che portano i giovani ad uno scarso utilizzo del Fascicolo Sanitario Elettronico (soggetti che non si rivolgono ai servizi sanitari con continuità, scarse informazioni o assenza di informazioni rispetto all'esistenza del FSE) e definire modalità informative più adeguate a tale categoria di cittadini.

Il lavoro di accompagnamento svolto Operatori Volontari contribuirebbe all'umanizzazione delle strutture sanitarie e alla semplificazione delle modalità di accesso ai servizi, in particolare degli utenti più fragili, rendendo i luoghi di cura più fruibili e orientando le strutture sanitarie verso un concetto più ampio di accoglienza.

### **SITUAZIONE DI PARTENZA**

Il percorso aziendale per la gestione delle campagne informative ha consentito di promuovere le campagne informative Regionali e di attivare un numero più ridotto di campagne informative locali. Non è sempre pienamente garantita la capillare distribuzione di materiale informativo, e soprattutto la verifica costante della presenza di locandine, volantini o altro materiale informativo nei luoghi previsti dal piano aziendale di divulgazione.

### **N.B. I valori degli indicatori sono riferiti alla singola sede progettuale.**

I valori degli indicatori ex ante fanno riferimento alle attività dell'anno 2020 e saranno confrontati con gli indicatori ex post riferiti ai dodici mesi di attività previste per lo svolgimento del progetto, va rimarcato come il Covid 19 abbia condizionato fortemente i valori dell'anno 2020.

### INDICATORI ex ante

- 1) N. campagne informative istituzionali Regionali e locali = 30
- 2) N. verifiche della presenza e corretta esposizione del materiale previsto dalle campagne nelle sedi aziendali individuate = 0

### SITUAZIONE DI PARTENZA

Attualmente vi è uno scarso utilizzo del FSE nella popolazione residente nell'AUSL della Romagna, nonostante gli sforzi per promuoverlo e renderlo ancora più facilmente accessibile a ottobre 2020 lo utilizzava circa 1/4 dei cittadini Emiliano Romagnoli.

### INDICATORE

- 3) Informazioni SPID/FSE a cittadini utenti da operatori volontari n° contatti = 0
- 4) Informazioni SPID/FSE a cittadini utenti fascia di età 18-34 anni da operatori volontari n° contatti = 0

### SITUAZIONE DI PARTENZA

Attualmente non è previsto un sistema routinario di accompagnamento dei pazienti all'interno dei presidi ospedalieri, gli operatori dell'URP o dei servizi Ospedalieri si organizzano per accompagnare i pazienti esclusivamente in caso di necessità particolari.

### INDICATORE

- 5) N. di accompagnamenti all'interno dei servizi ospedalieri di cittadini fragili = 0

## 7.2) Destinatari del progetto (\*)

Il progetto contribuisce alla piena realizzazione del Programma in cui è inserito per sostenere i percorsi di prevenzione, cura e riabilitazione dei cittadini appartenenti alle categorie fragili e favorire l'equità in sanità del target costituito:

- Dalla comunità romagnola i cui cittadini possono usufruire delle campagne informative Regionali e locali promosse dall'AUSL Romagna (stima n° 10.000 contatti.)
- Cittadini romagnoli e in particolare da quelli più fragili che possono informarsi sugli strumenti tecnologici per l'accesso al Servizio Sanitario Nazionale e attivare il Fascicolo Sanitario Elettronico (n°800).
- Utenti che accedono ai presidi ospedalieri e in particolare quelli più fragili che possono usufruire di un servizio di accompagnamento personalizzato (n° 1.200).

#### 8) Obiettivo del progetto (\*)

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

Il progetto "Promuovere la comunicazione con i cittadini negli Uffici Relazioni con il Pubblico degli ospedali di Ravenna, Forlì, Cesena e Rimini. Con il Servizio Civile Universale è più facile dialogare." si prefigge di **facilitare la comunicazione fra servizi sanitari e cittadini per promuovere la salute, favorire l'utilizzo degli strumenti tecnologici per l'accesso al Servizio Sanitario Nazionale e accompagnarli all'interno degli ospedali.**

Le campagne informative potrebbero giovare del contributo degli operatori volontari per rinforzare i messaggi che si intendono divulgare che garantirebbero inoltre una capillare distribuzione di materiale informativo, verificando la presenza di locandine, volantini o altro materiale informativo nei luoghi previsti dal piano aziendale di divulgazione.

La presenza di Operatori Volontari consentirebbe di promuovere l'utilizzo del Fascicolo Sanitario Elettronico nella cittadinanza e di meglio intercettare i loro pari età che ne mostrano uno scarso utilizzo nonostante possiedano le competenze necessarie. Sarebbe possibile grazie alla presenza degli Operatori Volontari approfondire le motivazioni che portano i giovani ad uno scarso utilizzo del Fascicolo Sanitario Elettronico (soggetti che non si rivolgono ai servizi sanitari con continuità, scarse informazioni o assenza di informazioni rispetto all'esistenza del FSE) e definire modalità informative più adeguate a tale categoria di cittadini.

Il lavoro di accompagnamento e informazione svolto dagli Operatori Volontari contribuirebbe all'umanizzazione delle strutture sanitarie e alla semplificazione delle modalità di accesso ai servizi, in particolare per gli utenti più fragili, rendendo i luoghi di cura più fruibili e orientando le strutture sanitarie verso un concetto più ampio di accoglienza.

Ambito n) Tutela del diritto alla Salute per favorire l'accesso ai servizi e garantire l'autonomia e il benessere delle persone.

Obiettivo c) Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età.

<b>OBIETTIVO</b>		
Facilitare la comunicazione fra servizi sanitari e cittadini per promuovere la salute, favorire l'utilizzo degli strumenti tecnologici per l'accesso al Servizio Sanitario Nazionale e accompagnarli all'interno degli ospedali.		
<b>N.B. I valori degli indicatori sono riferiti alla singola sede progettuale.</b>		
Azioni Progetto	INDICATORI ex ante (punto 7)	SITUAZIONE DI ARRIVO INDICATORI ex post
Azione 1 Migliorare le campagne informative promosse dalla Regione Emilia-Romagna e quelle definite a livello locale dall'AUSL della Romagna	1) N. campagne informative istituzionali Regionali e locali = 30  2) N. verifiche della presenza e corretta esposizione del materiale previsto dalle campagne nelle sedi aziendali individuate = 0	La presenza di Operatori Volontari del Servizio Civile consentirebbe di potenziare le campagne informative con particolare riguardo alla verifica della presenza e corretta esposizione del materiale nelle sedi aziendali individuate.  INDICATORE 1) = 30  2) = 50
Azione 2 Incentivare l'utilizzo del Fascicolo Sanitario Elettronico con particolare attenzione al suo utilizzo da parte dei giovani.	3) Informazioni SPID/FSE a cittadini utenti n° contatti = 0  4) Informazioni SPID/FSE a cittadini utenti fascia di età 18-34 anni da operatori volontari n° contatti = 0	La presenza di Operatori Volontari del Servizio Civile consentirebbe di potenziare le informazioni inerenti SPID/FSE, in particolare sarebbe facilitato il dialogo con i giovani che troverebbero all'interno del Sistema Sanitario interlocutori lo pari per età.  INDICATORE 3) = 200  4) = 100
Azione 3 Accompagnare i cittadini più fragili all'interno degli Ospedali di Ravenna, Forlì, Cesena, Rimini per facilitarne l'accesso alle cure.	5) N. di accompagnamenti all'interno dei servizi ospedalieri di cittadini fragili. =0	La presenza di Operatori Volontari del Servizio Civile consentirebbe di potenziare le attività di accompagnamento facilitando l'accesso alle cure dei pazienti.  INDICATORE 5) = 300

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

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

**Le attività sono uguali in tutte le sedi del progetto.**

**Azione 1**

**Migliorare le campagne informative promosse dalla Regione Emilia-Romagna e quelle definite a livello locale dall'AUSL della Romagna**

• **Attività 1.1**

L'OLP presenta all'equipe URP gli operatori volontari, in collaborazione con i professionisti presenti nelle diverse sedi illustra le attività di competenza dell'URP.

• **Attività 1.2**

L'OLP insieme ai referenti delle campagne informative illustra agli operatori volontari le principali campagne informative regionali e aziendali, come queste vengono gestite e come vengono individuati i destinatari e i luoghi in cui collocare il materiale all'interno dell'AUSL Romagna e all'esterno (ambulatori dei Medici di Medici Generale e dei Pediatri di Libera Scelta, Farmacie).

• **Attività 1.3**

L'OLP e i referenti delle campagne informative predispongono un piano di lavoro condiviso con gli operatori volontari per il miglioramento delle campagne informative. Pianificando i sopralluoghi da svolgere per verificare se vi è la presenza del materiale previsto (locandine, pieghevoli), se è corretta l'affissione e la distribuzione (bacheche in sala d'attesa ad altezza occhi, supporti dove collocare pieghevoli e altro materiale), eseguono inoltre le interviste per raccogliere il giudizio degli utenti/pazienti. L'OLP e gli operatori volontari condividono un calendario delle presenze in servizio coerente con gli obiettivi del progetto e per quanto possibile attento alle esigenze individuali.

• **Attività 1.4**

L'OLP, valuta insieme ai referenti delle campagne informative e agli operatori volontari, sulla base delle informazioni raccolte durante i sopralluoghi e grazie ai suggerimenti raccolti tramite le interviste agli utenti/pazienti, l'adeguatezza delle strategie di marketing visivo e l'efficacia della campagna informativa.

**Azione 2**

**Incentivare l'utilizzo del Fascicolo Sanitario Elettronico con particolare attenzione al suo utilizzo da parte dei giovani.**

• **Attività 2.1**

L'OLP illustra agli operatori volontari il fascicolo sanitario elettronico nelle sue principali funzionalità (prenotare on line visite ed esami specialistici-vaccini, modificare o annullare gli appuntamenti prenotati on line, pagare on line i ticket sanitari e visualizzare le ricevute dei pagamenti, scegliere e cambiare il medico di famiglia, visualizzare, stampare referti, analisi di laboratorio, autocertificare la propria fascia di reddito e presentare autocertificazioni per esenzioni, stampare certificati vaccinali).

• **Attività 2.2**

L'OLP e gli operatori volontari, alla luce dei dati sul numero di FSE attivati che evidenziano la scarsa diffusione dello strumento nella cittadinanza e in particolare nei giovani, predispongono un piano di lavoro per promuovere una maggiore conoscenza del FSE e illustrare le potenzialità di tale strumento (attivare uno sportello gestito dai volontari del servizio civile per

fornire informazioni per la conoscenza e attivazione FSE e la richiesta SPID fatta virtualmente con riconoscimento in remoto).

- Attività 2.3

Avvio di un punto di informazione e attivazione del FSE gestito dagli operatori volontari con il supporto e la supervisione dell'OLP e professionisti URP. Condivisione di un calendario delle presenze in servizio coerente con gli obiettivi e per quanto possibile attento alle esigenze individuali.

### **Azione 3**

#### **Accompagnare i cittadini più fragili all'interno degli Ospedali di Ravenna, Forlì, Cesena, Rimini per facilitarne l'accesso alle cure.**

- Attività 3.1

L'OLP accompagna gli operatori volontari presso i punti informativi URP collocati presso gli ospedali dell'azienda, li affianca durante il periodo di apertura istruendoli sui comportamenti da tenere con gli utenti, sulla complessità delle strutture ospedaliere e sui principali percorsi interni.

- Attività 3.2

Viene avviato un servizio di accompagnamento all'interno dei punti informativi URP per accogliere e accompagnare gli utenti che appartengono alle categorie fragili. L'Operatore Volontario condivide un calendario delle presenze in servizio coerente con gli obiettivi e per quanto possibile attento alle esigenze individuali.

- Attività 3.3

Viene svolta una costante supervisione degli operatori volontari da parte dell'OLP e dei professionisti URP per sostenerli nel rapporto con gli utenti e per aggiornarli costantemente sulle strutture ospedaliere e sui principali percorsi interni.

### **ATTIVITA' di SISTEMA PREVISTE DAL PROGRAMMA E DAL PROGETTO**

Si tratta di attività presenti e descritte nel programma, nel progetto e nei sistemi accreditati in sede di iscrizione dell'ente all'albo SCU.

- Avvio ed accoglienza operatori volontari
- Formazione Generale
- Formazione Specifica Incontro-confronto Operatori Volontari
- Attività di comunicazione e disseminazione
- Tutoraggio
- Valutazione e rendicontazione programma/progetti
- Monitoraggio operatori volontari
- Monitoraggio OLP

Le azioni comuni e/o integrate previste dall'accordo di coprogrammazione saranno sostenute da modalità specifiche di coordinamento e comunicazione fra gli enti coprogrammanti e saranno realizzate attraverso le attività previste dal progetto.

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

Diagramma di Gantt:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>Azione 1</b> Migliorare le campagne informative promosse dalla Regione Emilia-Romagna e quelle definite a livello locale dall'AUSL della Romagna	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Attività 1.1 Accoglienza dei volontari e conoscenza attività URP	■											
Attività 1.2 Illustrazione della progettualità delle campagne informative	■	■	■									
Attività 1.3 Sopralluoghi nei luoghi di cui si svolgono le campagne informative, verifica presenza materiale informativo e interviste con utenti				■	■	■	■	■	■	■	■	■
Attività 1.4 Valutazioni efficacia delle campagne informative e strategie di marketing visivo							■	■	■	■	■	■
<b>Azione 2</b> Incentivare l'utilizzo del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) con particolare attenzione al suo utilizzo da parte dei giovani	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Attività 2.1 Introduzione al FSE e al suo utilizzo	■	■										
Attività 2.2 Analisi dati FSE e piano di lavoro per la promozione del suo utilizzo.		■	■									
Attività 2.3 Attivazione e gestione punto informativo e supporto alla successiva attivazione SPID/FSE			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<b>Azione 3</b> Accompagnare i cittadini più fragili all'interno degli Ospedali di Ravenna, Forlì, Cesena, Rimini per facilitarne l'accesso alle cure.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Attività 3.1 Conoscenza attività front office URP presso gli Ospedali, affiancamento rapporti con i cittadini e percorsi interni ospedalieri.		■										
Attività 3.2 Strutturazione servizio di accompagnamento punti informativi URP.			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Attività 3.3 Supervisione attività operatori volontari.			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<b>AZIONI PREVISTE DAL PROGRAMMA E DAL PROGETTO</b>												
Incontro/confronto fra i giovani previsto dal programma						■						■
Valutazione e rendicontazione programma/progetti			■							■		■
Monitoraggio operatori volontari	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Monitoraggio OLP	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Formazione Specifica	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
Formazione Generale	■	■	■	■	■	■	■					
Tutoraggio								■	■	■		
Informazione e promozione del Servizio Civile	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Durante tutto il periodo di servizio civile, dalla formazione generale, a quella specifica, al tutoraggio, al sistema di monitoraggio e valutazione, sono previste attività che permetteranno ai giovani partecipanti al progetto di sviluppare le competenze poi attestate. Il complesso di tutte le attività previste dal Programma e dal Progetto è funzionale alla realizzazione delle finalità previste dalla legislazione nazionale (Legge 6 marzo 2001 n. 64 e Legge 6 giugno 2016 n. 106).

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

L'operatore volontario entra a fare parte di un'organizzazione complessa che si pone l'obiettivo di favorire la comunicazione fra i servizi sanitari e i cittadini per promuovere la salute, favorire l'utilizzo degli strumenti tecnologici per l'accesso e accompagnarli all'interno dei servizi sanitari.

La consolidata esperienza dell'AUSL della Romagna nei progetti di Servizio Civile in questa area ha mostrato come le equipe dei professionisti siano pronte ad accogliere gli operatori volontari all'interno dei servizi fornendo la guida e il supporto necessario a svolgere le attività previste dal progetto.

La formazione è da ritenersi elemento permanente del progetto e prosegue sul campo durante tutto l'anno.

L'esperienza ha dimostrato come in aggiunta al percorso di formazione Generale e Specifica e al lavoro svolto dall'OLP, risulti indispensabile il ruolo di supporto e di guida costantemente svolto dall'intera equipe dei professionisti nel rispetto del principio "dell'imparare facendo" proprio del Servizio Civile e con le cautele necessarie per chi opera in un'area così delicata.

L'OLP e i professionisti metteranno a disposizione conoscenze e materiali di studio al fine di consentire un progressivo miglioramento delle competenze dei volontari che raggiungeranno sempre maggiore autonomia senza peraltro perdere il supporto costante dell'equipe.

Un percorso, quindi, che consente al volontario di acquisire competenze e conoscenze trasversali non solo attraverso la partecipazione all'attività formativa fornita dall'ente, ma soprattutto grazie all'esperienza sul campo maturata nel corso dell'anno.

#### **ATTIVITA' di SISTEMA PREVISTE DAL PROGRAMMA E DAL PROGETTO**

Si tratta di attività presenti e già descritte nel programma, nel progetto o nei sistemi accreditati in sede di iscrizione dell'ente all'albo SCU.

- Avvio ed accoglienza operatori volontari
- Formazione Generale
- Formazione Specifica Incontro-confronto Operatori Volontari
- Attività di comunicazione e disseminazione
- Tutoraggio
- Valutazione e rendicontazione programma/progetti
- Monitoraggio operatori volontari
- Monitoraggio OLP

NB. Le attività descritte di seguito e previste dal progetto vengono svolte in modo integrale in tutte le sedi.

URP RAVENNA, CODICE SEDE: 172526

URP FORLÌ, CODICE SEDE: 172525

URP CESENA, CODICE SEDE: 172529

URP RIMINI, CODICE SEDE: 172527

<b>Azione Progetto</b>	<b>RUOLO volontario</b>	<b>Attività Volontario</b>
1) Migliorare le campagne informative promosse dalla Regione Emilia-Romagna e quelle definite a livello locale dalla AUSL della Romagna.	Operatore volontario apprendista.	<p>Partecipa agli incontri organizzati dall'OLP con l'equipe per conoscere le attività svolte dall'URP, affianca i professionisti e consulta il materiale informativo che gli viene fornito per comprendere il ruolo svolto dall'URP.</p> <p>Partecipa agli incontri organizzati dall'OLP insieme ai referenti delle campagne informative per conoscere le principali campagne informative regionali e aziendali, come queste vengono gestite e come vengono individuati i destinatari e i luoghi in cui collocare il materiale all'interno dell'AUSL Romagna e all'esterno (ambulatori dei Medici di Medici Generale e dei Pediatri di Libera Scelta, Farmacie).</p>
	Operatore volontario della comunicazione.	Condivide con l'OLP e i referenti delle campagne informative un piano di lavoro per il miglioramento delle campagne informative. Pianifica e conduce i sopralluoghi nei principali luoghi aziendali, sia ospedalieri che territoriali, per verificare se vi è la presenza del materiale previsto (locandine, pieghevoli), se è corretta l'affissione e la distribuzione (bacheche in sala d'attesa ad altezza occhi, supporti dove collocare pieghevoli e altro materiale), esegue le interviste per raccogliere il giudizio degli utenti/pazienti. Condivide un calendario delle presenze in servizio coerente con gli obiettivi e per quanto possibile attento alle esigenze individuali
	Operatore volontario valutatore.	Valuta insieme all'OLP e ai referenti delle campagne informative in base alle informazioni raccolte durante i sopralluoghi e grazie ai suggerimenti raccolti tramite le interviste agli utenti/pazienti, l'adeguatezza delle strategie di marketing visivo e l'efficacia della campagna informativa.
2) Incentivare l'utilizzo del Fascicolo Sanitario Elettronico con particolare attenzione al suo utilizzo da parte dei	Operatore volontario apprendista.	Partecipa agli incontri organizzati dall'OLP per conoscere il fascicolo sanitario elettronico nelle sue principali funzionalità (prenotare on-line visite ed esami specialistici, modificare o annullare gli appuntamenti prenotati on-line, pagare on-line i ticket sanitari e visualizzare le ricevute dei pagamenti, scegliere e cambiare il medico di medicina generale, visualizzare, stampare referti, analisi di laboratorio, autocertificare la propria fascia di reddito e presentare

giovani.		autocertificazioni per esenzioni).
	Operatore volontario progettista.	Analizza insieme all'OLP i dati sul numero di FSE attivati e sulla diffusione dello strumento nella cittadinanza e in particolare nei giovani. Predispone un piano di lavoro per promuovere una maggiore conoscenza del FSE e illustrare le potenzialità dello strumento, attivare uno sportello gestito dai volontari del servizio civile per fornire informazioni per conoscenza e attivazione FSE, richiesta SPID fatta virtualmente con riconoscimento in remoto.
	Operatore volontario della comunicazione	Avvia un punto di informazione sul FSE gestito dagli operatori volontari con il supporto e la supervisione di OLP e URP. Condivide un calendario delle presenze in servizio coerente con gli obiettivi e per quanto possibile attento alle esigenze individuali.
3) Accompagnare i cittadini più fragili all'interno degli Ospedali di Ravenna, Forlì, Cesena, Rimini per facilitarne l'accesso alle cure.	Operatore volontario apprendista.	Partecipa agli incontri organizzati dall'OLP presso i punti informativi URP collocati presso gli ospedali dell'azienda, lo affianca durante il periodo di apertura per comprendere i comportamenti da tenere con gli utenti e approfondire la conoscenza delle principali destinazioni ospedaliere (reparti, poliambulatori, punti prelievi).
	Operatore volontario accompagnatore.	Avvia un servizio di accompagnamento stabile all'interno dei punti informativi URP per accogliere e accompagnare gli utenti che appartengono alle categorie fragili all'interno dei presidi ospedalieri. Condivide un calendario delle presenze in servizio coerente con gli obiettivi e per quanto possibile attento alle esigenze individuali.
	Operatore volontario accompagnatore.	Partecipa attivamente agli incontri di supervisione con l'OLP e i professionisti dell'URP per gestire correttamente i rapporti con gli utenti ed essere aggiornato sulle destinazioni ospedaliere (reparti, poliambulatori, punti prelievi) in cui accompagnarli.

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

Professionalità	Ruolo nel Progetto	N°
<b>UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO URP RAVENNA, CODICE SEDE: 172526</b>		
Assistente Amministrativo Professionista URP	Costituisce il riferimento degli Operatori Volontari per attività svolte a contatto con il pubblico inerenti al Fascicolo Sanitario Elettronico e gli accompagnamenti all'interno del Presidio Ospedaliero. Affianca costantemente il volontario e ne supervisiona l'operato.	1
Assistente Amministrativo Referente campagne informative	Costituisce il riferimento degli Operatori Volontari per le Campagne Informative. Affianca costantemente il volontario e lo indirizza nella pianificazione, organizzazione e valutazione degli	1

	interventi.	
<b>UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO URP FORLÌ, CDICE SEDE: 172525</b>		
Assistente Amministrativo Professionista URP	Costituisce il riferimento degli Operatori Volontari per attività svolte a contatto con il pubblico inerenti al Fascicolo Sanitario Elettronico e gli accompagnamenti all'interno del Presidio Ospedaliero. Affianca costantemente il volontario e ne supervisiona l'operato.	1
Assistente Amministrativo Referente campagne informative	Costituisce il riferimento degli Operatori Volontari per le Campagne Informative. Affianca costantemente il volontario e lo indirizza nella pianificazione, organizzazione e valutazione degli interventi.	1
<b>UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO URP CESENA, CODICE SEDE: 172529</b>		
Assistente Amministrativo Professionista URP	Costituisce il riferimento degli Operatori Volontari per attività svolte a contatto con il pubblico inerenti al Fascicolo Sanitario Elettronico e gli accompagnamenti all'interno del Presidio Ospedaliero. Affianca costantemente il volontario e ne supervisiona l'operato.	1
Assistente Amministrativo Referente campagne informative	Costituisce il riferimento degli Operatori Volontari per le Campagne Informative. Affianca costantemente il volontario e lo indirizza nella pianificazione, organizzazione e valutazione degli interventi.	1
<b>UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO URP RIMINI, CODICE SEDE: 172527</b>		
Assistente Amministrativo Professionista URP	Costituisce il riferimento degli Operatori Volontari per attività svolte a contatto con il pubblico inerenti al Fascicolo Sanitario Elettronico e gli accompagnamenti all'interno del Presidio Ospedaliero. Affianca costantemente il volontario e ne supervisiona l'operato.	1
Assistente Amministrativo Referente campagne informative	Costituisce il riferimento degli Operatori Volontari per le Campagne Informative. Affianca costantemente il volontario e lo indirizza nella pianificazione, organizzazione e valutazione degli interventi.	1

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

RISORSA	N°	
<b>Dotazione presente in tutte le sedi di Progetto</b>		
Risorsa 1 Postazioni di lavoro: scrivania; computer; telefono.	Tutte le SEDI di Progetto sono dotate di postazioni di lavoro attrezzate con scrivania, computer e telefono a disponibili per le attività organizzate dagli Operatori Volontari del Servizio Civile.	
Risorsa 2 Software dedicati	Tutte le SEDI di Progetto mettono a disposizione degli Operatori Volontari del Servizio Civile software dedicati utili per svolgere al meglio le attività progettuali e se necessario per essere informati sui percorsi complessivi di cura dei pazienti.	
Risorsa 3 Fotocopiatrici	Tutte le SEDI di Progetto hanno a disposizione una macchina fotocopiatrice collegata alla rete internet da utilizzare per produrre il materiale necessario alle attività previste dal progetto.	
Risorsa 4 Materiale informativo: locandine; volantini.	Tutte le SEDI di Progetto hanno a disposizione il materiale da utilizzare per le campagne informative.	
Risorsa 5 Parco Auto Aziendale e rimborso mezzi pubblici,	Tutte le SEDI di Progetto possono accedere al parco auto aziendale e rimborsare biglietti di mezzi di trasporto pubblico.	
<b>ATTIVITA'</b>	<b>RISORSA</b>	<b>Adeguatezza rispetto alle attività progettuali</b>
Partecipa agli incontri organizzati dall'OLP con l'equipe per conoscere le attività svolte dall'URP, affianca i professionisti e consulta il materiale informativo che gli viene fornito per comprendere il ruolo svolto dall'URP. Partecipa agli incontri organizzati dall'OLP insieme ai referenti delle campagne informative per conoscere le principali campagne informative regionali e aziendali, come queste vengono gestite e come vengono individuati i destinatari e i luoghi in cui collocare il materiale all'interno dell'AUSL Romagna e all'esterno (ambulatori dei Medici di Medici Generale e dei Pediatri di Libera Scelta, Farmacie). Condivide con l'OLP e i referenti delle campagne informative un piano di lavoro per il miglioramento delle campagne informative. Pianifica e conduce i sopralluoghi nei principali luoghi aziendali, sia ospedalieri che territoriali, per verificare se vi è la presenza del materiale previsto (locandine, pieghevoli), se è corretta	Risorsa 1 Risorsa 2 Risorsa 3 Risorsa 4 Risorsa 5	L'operatore volontario deve integrarsi con la struttura organizzativa dell'AUSL della Romagna e degli URP all'interno dei quali sarà collocato, conoscere le principali campagne informative regionali e aziendali, come queste vengono gestite e come vengono individuati i destinatari e dei luoghi in cui collocare il materiale dentro all'azienda sanitaria e all'esterno (ambulatori dei Medici di Medici Generale e dei Pediatri di Libera Scelta, Farmacie). Per questo deve disporre di una sede con una postazione di lavoro attrezzata. Al fine di monitorare la presenza, la collocazione del materiale

<p>l'affissione e la distribuzione (bacheche in sala d'attesa ad altezza occhi, supporti dove collocare pieghevoli e altro materiale), esegue le interviste per raccogliere il giudizio degli utenti/pazienti. Condivide un calendario delle presenze in servizio coerente con gli obiettivi e per quanto possibile attento alle esigenze individuali.</p> <p>Valuta insieme all'OLP e ai referenti delle campagne informative in base alle informazioni raccolte durante i sopralluoghi e grazie ai suggerimenti raccolti tramite le interviste agli utenti/pazienti, l'adeguatezza delle strategie di marketing visivo e l'efficacia della campagna informativa.</p>		<p>informativo, di svolgere interviste con gli utenti presso le sedi aziendali e in quelle esterne l'operatore volontario deve spostarsi sul territorio utilizzando il parco auto aziendale o in alternativa i mezzi pubblici. L'operatore volontario insieme al referente delle campagne informative elaborerà i dati emersi durante i sopralluoghi e i suggerimenti raccolti grazie alle interviste degli utenti, utilizzando software adeguati.</p>
<p>Partecipa agli incontri organizzati dall'OLP per conoscere il fascicolo sanitario elettronico nelle sue principali funzionalità (prenotare on-line visite ed esami specialistici, modificare o annullare gli appuntamenti prenotati on-line, pagare on-line i ticket sanitari e visualizzare le ricevute dei pagamenti, scegliere e cambiare il medico di medicina generale, visualizzare, stampare referti, analisi di laboratorio, autocertificare la propria fascia di reddito e presentare autocertificazioni per esenzioni, stampare certificato vaccinazioni eseguite).</p> <p>Analizza insieme all'OLP i dati sul numero di FSE attivati e sulla diffusione dello strumento nella cittadinanza e in particolare nei giovani. Predisporre un piano di lavoro per promuovere una maggiore conoscenza del FSE e illustrare le potenzialità dello strumento, attivare uno sportello gestito dai volontari del servizio civile per fornire informazioni per conoscenza e attivazione FSE, richiesta SPID fatta virtualmente con riconoscimento in remoto.</p> <p>Avvia un punto di informazione e attivazione del FSE gestito dagli operatori volontari con il supporto e la supervisione di OLP e URP. Condivide un calendario delle presenze in servizio coerente con gli obiettivi e per quanto possibile attento alle esigenze individuali.</p>	<p>Risorsa 1 Risorsa 2 Risorsa 3 Risorsa 4</p>	<p>L'operatore volontario dovrà conoscere lo strumento FSE e condividere l'obiettivo di implementare le sue potenzialità al fine di promuovere un maggiore utilizzo degli strumenti digitali e facilitare il rapporto fra cittadini e amministrazioni pubbliche.</p> <p>L'analisi dei dati, la predisposizione di un piano di lavoro per promuovere una maggiore conoscenza del FSE, la gestione di un punto di informazione e attivazione del FSE presuppone la disponibilità di una postazione di lavoro attrezzata, software adeguati, fotocopiatrice e materiale informativo.</p>
<p>Partecipa agli incontri organizzati dall'OLP presso i punti di front office rivolti alla cittadinanza negli ospedali dell'azienda, lo</p>	<p>Risorsa 1 Risorsa 2 Risorsa 3</p>	<p>L'operatore volontario dovrà essere presente presso il punto informativo URP per</p>

<p>affianca durante il periodo di apertura per comprendere i comportamenti da tenere con gli utenti e approfondire la conoscenza delle principali destinazioni ospedaliere (reparti, poliambulatori, punti prelievi).</p> <p>Avvia un servizio di accompagnamento stabile all'interno dei punti informativi URP per accogliere e accompagnare gli utenti che appartengono alle categorie fragili all'interno dei presidi ospedalieri. Condivide un calendario delle presenze in servizio coerente con gli obiettivi e per quanto possibile attento alle esigenze individuali.</p> <p>Partecipa attivamente agli incontri di supervisione con l'OLP e i professionisti dell'URP per gestire correttamente i rapporti con gli utenti ed essere aggiornato sui luoghi di cura in cui accompagnarli.</p>	<p>Risorsa 4</p>	<p>accogliere e accompagnare gli utenti che appartengono alle categorie più fragili all'interno dei presidi ospedalieri.</p> <p>Per questo oltre a conoscere i servizi presenti e i principali percorsi dovrà utilizzare una postazione di lavoro attrezzata, software adeguati, fotocopiatrice e materiale informativo.</p>
--	------------------	--

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

- Flessibilità oraria in relazione agli orari di apertura delle sedi e alla partecipazione ad interventi che si svolgono sul territorio.
- la disponibilità a svolgere attività fuori dalla sede di servizio come previsto dal DPCM del 14.01.2019.

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

Nessun requisito ulteriore rispetto a quelli previsti dal decreto legislativo n. 40 del 2017.

**12) Eventuali partner a sostegno del progetto**

Nessuno

**CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI**

**13) Eventuali crediti formativi riconosciuti**

Nessuno

**14) Eventuali tirocini riconosciuti**

Nessuno

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

Attestato specifico rilasciato dall' ente.

**FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI**

**16) Sede di realizzazione (\*)**

La formazione generale svolta in presenza verrà erogata utilizzando le aule ai seguenti indirizzi:

**Area Forlivese**

Provincia di Forlì-Cesena sede di Forlì - Piazza G.B. Morgagni, 2 e 9 - 47121 Forlì (FC)  
Sala Polivalente Ass.I.Pro.V. - Viale Roma, 124 - 47121 Forlì (FC)  
Caritas Forlì-Bertinoro - Via dei Mille, 28 - 47121 Forlì (FC)  
Museo Interreligioso di Bertinoro - Via Frangipane, 6 - 47032 Bertinoro (FC)  
Ospedale Morgagni Pietrantoni, via Carlo Forlanini n. 34 - Forlì  
Centro Formazione AUSL Romagna, via Pratella n.10 - Forlì

**Area Cesenate**

Sala Polivalente Ass.I.Pro.V. - Via Serraglio, 18 - 47521 Cesena (FC)  
Seminario Vescovile - Via del Seminario, 85 - 47521 Cesena (FC)  
Amici di Don Baronio - Via Matteotti, 34 - 47039 Savignano sul Rubicone (FC)  
Comune di Savignano sul Rubicone - Piazza Borghesi, 9 - 47039 Savignano sul Rubicone (FC)  
Biblioteca di Savignano sul Rubicone - Corso G. Vendemini, 7 - 47039 Savignano sul Rubicone (FC)  
Centro Salute Mentale, via Brunelli n. 540 - Cesena  
Ospedale Bufalini, viale Ghirotti n. 286 - Cesena  
Centro Direzionale AUSL Romagna, Piazza Sciascia n. 111 interno 2 - Cesena  
Centro Servizi AUSL Romagna, Pievesestina, viale Primo Maggio n.280 - Cesena

**Area Ravennate**

Direzione Generale AUSL della Romagna via De Gasperi, 8 - 48121 Ravenna (RA)  
Centro di informazione e documentazione interculturale "Casa delle Culture", Piazza Medaglie d'Oro, 4 - 48121 Ravenna  
Sala riunioni Centro Immigrazione Ravenna, Ravenna, via Oriani 44 - 48121 (RA)  
Sede Caritas Diocesana Ravenna Cervia, Piazza Duomo, 13 - 48121 Ravenna.  
Sala Uffici Tecnici, Comune di Cervia - Piazza XXV Aprile, 11, 48015 Cervia (RA)

**Ara Riminese**

Sala Marvelli della Provincia di Rimini in Viale Dario Campana n.64 Rimini  
Sala del Buonarrivo della Provincia di Rimini in c.so d'Augusto 231 - 47921 Rimini  
Cineteca Comunale, Via Gambalunga, 27 - Rimini  
Sala Arci Servizio Civile Rimini, Viale Principe Amedeo 11 int.21/E - Rimini  
Casa delle Associazioni G. Bracconi, Volontarimini, via Covignano 238 - Rimini  
Ospedale Infermi, viale Luigi Settembrini n.2 - Rimini

La formazione generale, con riferimento alle lezioni frontali e alle dinamiche non formali, è erogata in parte in presenza e in parte on line in modalità sincrona e asincrona.

La durata della formazione generale è di 44 ore: 24 ore di formazione in aula attraverso metodologie frontali e dinamiche non formali, 12 ore (27%) in modalità asincrona da remoto e ulteriori 8 ore (18%) a distanza in modalità sincrona. Quest'ultime due modalità formative, come richiesto da Circ. DP 23/12/2020, non superano il 50% del totale delle ore complessive. La modalità online è erogata a condizione che l'operatore volontario disponga di adeguati strumenti per l'attività da remoto e se l'operatore volontario non ne è in possesso l'ente fornisce i supporti tecnici adeguati. L'aula fisica o virtuale non supererà i 30 partecipanti. Il percorso formativo sarà erogato entro e non oltre il 180° giorno dall'avvio del progetto.

## **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI**

### **17) Sede di realizzazione (\*)**

Area Forlivese  
Provincia di Forlì-Cesena sede di Forlì - Piazza G.B. Morgagni, 2 e 9 - 47121 Forlì (FC)  
Ospedale Morgagni Pietrantoni, via Carlo Forlanini n. 34 - Forlì  
Centro Formazione AUSL Romagna, via Pratella n.10 - Forlì

Area Cesenate  
Ospedale Bufalini, viale Ghirotti n. 286 – Cesena  
Centro Direzionale AUSL Romagna, Piazza Sciascia n. 111 interno 2 - Cesena  
Centro Servizi AUSL Romagna, Pievesestina, viale Primo Maggio n.280 - Cesena

Area Ravennate  
Direzione Generale AUSL della Romagna via De Gasperi, 8 – 48121 Ravenna (RA)  
Ospedale Santa Maria delle Croci di Ravenna, viale Vincenzo Randi n.5

Ara Riminese  
Ospedale Infermi, viale Luigi Settembrini n.2 - Rimini

### **18) Tecniche e metodologie di realizzazione (\*)**

La formazione specifica si propone di approfondire le peculiarità dello specifico progetto e riguarda, pertanto, l'apprendimento di nozioni e di conoscenze teorico-pratiche relative al settore ed all'ambito specifico in cui il giovane volontario sarà impegnato durante l'anno di servizio civile. La sua erogazione da parte dei professionisti che operano all'interno dei servizi sanitari dell'AUSL avverrà con l'utilizzo metodologie e tecniche individuate dai singoli formatori in base al programma delle giornate pensato e deciso dagli stessi e di concerto il Responsabile della formazione e valorizzazione delle competenze e si integrerà all'affiancamento quotidiano degli operatori locali di progetto e dei professionisti presenti nelle sedi di attuazione. I formatori specifici oltre a individuare le tecniche più adeguate potranno scegliere di avvalersi di esperti sulle tematiche trattate e/o sulle tecniche utilizzate, in questi casi è comunque sempre prevista la compresenza in aula fisica/virtuale del formatore indicato nel progetto.

#### **a) Lezione frontale**

Rappresenta lo strumento tradizionale di insegnamento e di trasmissione di contenuti didattici, dove i docenti ed i discenti riproducono funzioni e ruoli acquisiti e consolidati. Affinché la lezione frontale sia finalizzata alla promozione di processi di apprendimento e non limitata alla mera illustrazione di contenuti, è necessario renderla più interattiva, integrandola con momenti di confronto e di discussione tra i partecipanti. Per ogni tematica trattata, quindi, ci dovrà essere un momento di concentrazione e di riflessione dei partecipanti sui contenuti proposti, con conseguenti dibattiti con i relatori, nei quali dare ampio spazio a domande, chiarimenti e riflessioni.

#### **b) Dinamiche non formali**

Tecniche formative che, stimolando le dinamiche di gruppo, facilitano la percezione e l'utilizzo delle risorse interne ad esso, costituite dall'esperienza e dal patrimonio culturale di ciascun volontario, sia come individuo che come parte di una comunità. Queste risorse, integrate da quelle messe a disposizione dalla struttura formativa, facilitano i processi di apprendimento, in quanto le conoscenze non sono calate dall'alto, ma partono dai saperi dei singoli individui e dal gruppo nel suo complesso per diventare patrimoni o comuni di tutti i componenti.

Se nella lezione frontale la relazione tra formatore/docente e discente è ancora di tipo "verticale", 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. Tramite queste tecniche l'apprendimento è organizzato come un duplice processo in cui le persone, attraverso la partecipazione diretta, lo scambio di esperienze e l'interazione, imparano le une dalle altre (apprendimento reciproco).

#### **c) Formazione a distanza:**

prevede l'utilizzo di software per la gestione a distanza dei moduli di formazione, la formazione a distanza svolta in modalità sincrona e asincrona per questo progetto è pari a 22 ore (30%) del monte ore complessivo.

Quest'ultime due modalità formative, come richiesto da Circ. DP 23/12/2020, non superano il 50% del totale delle ore complessive.

La modalità online è erogata a condizione che l'operatore volontario disponga di adeguati strumenti per l'attività da remoto e se l'operatore volontario non ne è in possesso l'ente fornisce i supporti tecnici adeguati.

L'aula fisica o virtuale non supererà i 30 partecipanti.

Il modulo di formazione "Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile" sarà realizzato con la metodologia della formazione a distanza, utilizzando l'ambiente on line del sistema SELF della Regione Emilia Romagna.

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

Modulo	Contenuti	ore
<b>Il servizio civile nell'ambito dell'AUSL della Romagna</b>  Alessandro Mariani D'Altri	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'AUSL della Romagna e il suo Sistema Qualità; Vision, Mission, Procedure.</li> <li>- Il ruolo e le responsabilità specifiche dell'Operatore Volontario che opera in ambito Sanitario (legge sulla privacy, il segreto professionale, il rapporto con i cittadini utenti).</li> <li>- Obiettivi e risultati attesi del progetto.</li> </ul>	5
<b>Il Sistema Sanitario Nazionale e la Rete dei Servizi Sociosanitari in Romagna</b>  Lucia Riciputi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il sistema sanitario nazionale.</li> <li>- Nozioni generali sull'apparato legislativo delle Aziende Sanitarie.</li> <li>- Nozioni sul Sistema integrato dei servizi sociosanitari, normative e organizzazione locale del Sistema.</li> </ul>	5
<b>Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di Servizio Civile Universale</b>  Sistema SELF della Regione Emilia-Romagna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La sicurezza e la salute come valore nella normativa attuale</li> <li>- Introduzione alla valutazione dei rischi</li> <li>- Organi di vigilanza, controllo, assistenza</li> <li>- rischi per la sicurezza e la salute</li> <li>- La valutazione dei rischi</li> <li>- Cenni di comunicazione interpersonale in relazione al ruolo partecipativo</li> </ul> <p>Si prevede un test al termine di ogni argomento.</p>	8
<b>Equità e Salute</b>  Giulia Silvestrini	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione di Salute</li> <li>- Determinanti sociali della Salute</li> <li>- Disuguaglianze nell'accesso e utilizzo dei servizi.</li> <li>-</li> </ul>	5
<b>La relazione con l'altro e intercultura</b>  Stefania Pedrelli	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementi della relazione con l'altro</li> <li>- Bisogno di conoscere" l'altro da sè"</li> <li>- Ascolto, attenzione e risposta</li> <li>- Gestione del conflitto nella relazione con l'altro. Come il conflitto diventa dialogo e opportunità?;</li> <li>- Il ruolo dell'operatore volontario nella relazione con l'altro</li> </ul>	4
<b>Comunicare il Servizio Civile</b>  Alessandro Tomei	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La comunicazione efficace</li> <li>- Stimolare il desiderio di relazionarsi per mettere in rete le informazioni</li> <li>- Come utilizzare i social media nella comunicazione con i giovani</li> <li>- Giochi di ruolo: comunicare ad un gruppo</li> </ul>	4
<b>Ascolto, relazione d'aiuto, stili comunicativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicazione ecologica (sospendere il giudizio)</li> <li>- Attenzione ai tempi comunicativi</li> </ul>	5

Valentina Belli	- La comunicazione emotiva attraverso la creazione artistica	
<b>Gli URP nella Sanità in Regione ER e in AUSL Romagna</b> Angela Angelini	- La storia - Il ruolo - Le funzioni - Sistema informativo URP -	5
<b>Sito WEB e INTRANET AUSL della Romagna</b> Cinzia Borghetti	- L'utilizzo della rete per la comunicazione istituzionale in sanità - Opportunità e rischi della comunicazione on line	5
<b>Campagne in/formative istituzionali della Regione Emilia-Romagna e dell'Azienda USL Romagna</b> Argia Bartolini	- comunicazione per la salute e comunicazione sanitaria; - il processo e gli strumenti della comunicazione; - divulgazione ed efficacia.	5
<b>Il Fascicolo Sanitario Elettronico</b> Romina Muccioli	- Come attivare il FSE - Cosa contiene - Chi può consultarlo - Perché semplifica il tuo rapporto con la sanità	5
<b>Come e perché sono nati gli URP</b> Tiziana Rambelli	- Aspetti valoriali - Contesto normativo: d.lgs. 29/94 legge 150/2000	5
<b>L'umanizzazione nelle strutture ospedaliere</b> Romina Muccioli	- Aspetti culturali - L'importanza delle relazioni nell'accoglienza	5
<b>Contesto epidemiologico e sistema informativo</b> Alessandro Mariani D'Altri	- Il contesto territoriale di riferimento - Quadro epidemiologico e analisi del bisogno - Sistemi Informativi e raccolta dei dati in Emilia Romagna.	4
<b>Total Quality Management e Comitati Consultivi Misti</b> Paolo Ugolini	- Come migliorare la qualità dei servizi. - Il contributo dei cittadini la verifica, il supporto, la funzione propositiva all'Azienda sanitaria. - Gli strumenti a disposizione	4

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

<b><i>Dati anagrafici del formatore specifico</i></b>	<b>Titoli e/o esperienze specifiche</b> <b>*la dicitura servizio prestato presso l'AUSL della Romagna nata il 1° gennaio 2014 include anche quello prestato presso le ex AUSL che ha inglobato e che si riferisce ai periodi precedenti.</b>	<b><i>Modulo formazione</i></b>
Angela Angelini nata a Rimini, il 08/05/1959	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinatore URP/AUSL della Romagna dal 2007.</li> <li>- Laurea in Scienza Politiche, indirizzo Politico Internazionale.</li> <li>- Master in teoria e tecniche della comunicazione biennale c/o Università di San Marino.</li> <li>- Master in Management delle Organizzazioni Sanitarie c/o Università di Urbino.</li> <li>- Iscrizione Ordine Giornalisti Bologna.</li> </ul>	Ruolo e funzioni URP nella Sanità in Regione ER e in AUSL Romagna
Argia Bartolini, nata a Bagno di Romagna, il 17/12/1960	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaboratore amministrativo AUSL della Romagna, esperto DS dal 01/07/2002; titolare Posizione Organizzativa “Coordinatore Ufficio Relazioni con il Pubblico Centrale –ex AUSL Forlì dal 04/03/2011, dal 01/01/2014 presso l’AUSL Romagna - Distretto di Forlì con finalità di: “Coordinare front-office e back-office dell’URP”;</li> <li>- Titolare funzione coordinamento in supporto al coordinatore URP aziendale “Responsabile gestione campagne informative istituzionali” dal 01/11/2019; Responsabile gestione campagne informative istituzionali AUSL della Romagna dal 01/11/2019.</li> </ul> <p>Titoli di studio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>27/10/1988 - Laurea in Giurisprudenza presso l’Università degli Studi di Bologna con punti 108 su 110;</li> <li>21/07/1997 Diploma di Specialista in “Relazioni Industriali e del Lavoro” presso l’Università degli Studi degli Studi di Bologna, Facoltà di Scienze Politiche con punti 59/70, discutendo, in sede di esame di Diploma, la tesi dal titolo: “Innovazioni organizzative nel S.S.N.: La carta dei</li> </ul>	Campagne in/formative istituzionali della Regione Emilia-Romagna e dell’Azienda USL Romagna

	servizi”; 30/11/1999 –Anno Accademico 1998-1999 Corso annuale di Perfezionamento in Diritto Sanitario” (ora master di primo livello) presso l’Università degli Studi di Bologna - Facoltà di Giurisprudenza.	
Valentina Belli nata a Forlì Il 21/05/1973	Laurea in Psicologia Clinica e di Comunità il 13/02/1998, lavora presso l’AUSL Romagna dal 1999 prima con contratti libero professionali e dal 2012 come dipendente a tempo indeterminato con il ruolo di dirigente psicologo, ha svolto le sue attività occupandosi di giovani e dipendenze patologiche e salute mentale.	Ascolto, relazione d’aiuto, stili comunicativi
Cinzia Borghetti, nata a Cesena, il 12/04/1973	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistente Amministrativo AUSL della Romagna dal 20/09/2004.</li> <li>- dal 2000 lavora presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico - sede di Cesena.</li> <li>- Laurea specialistica in “Economia e Commercio”, conseguita il 11 dicembre 1998 presso l’Università degli studi di Bologna.</li> <li>- Specializzazioni: Comunicatore Pubblico dell’Area Comunicazione e Informazione.</li> <li>- Specializzazione: Diploma di qualifica superiore "Tecnico Assicurazione Qualità".</li> </ul>	Sito WEB e INTRANET AUSL della Romagna
Alessandro Mariani D’Altri nato a Cesena il 21/11/1969	<p>Dirigente Sociologo AUSL della Romagna. Dal 1998 ad oggi lavora presso l’AUSL della Romagna prima al DSM-DP (Osservatorio Epidemiologico – Sistema informativo – Sistema Qualità), successivamente dal 2018 presso l’U.O. Sviluppo Organizzativo Formazione e Valutazione.</p> <p>Ha al suo attivo diverse pubblicazioni.</p> <p>Dal 2007 al 2008 ha collaborato con il CNR di Pisa in qualità di ricercatore presso l’Istituto di Fisiologia Clinica – Area Epidemiologia.</p> <p>Formatore di Formazione Generale per il Servizio Civile Universale.</p> <p>Laurea in Sociologia nel 1995 presso l’Università di Urbino.</p> <p>Specializzazione in Sociologia Sanitaria nel 1997 presso l’Università di Bologna.</p> <p>Diploma di alta formazione post-Laurea “Il Clown al servizio della persona” nel 2007 presso la Facoltà di Psicologia dell’Università di Bologna.</p> <p>Corso – master sulla consulenza sociale nel 2004 presso Regione Emilia Romagna .</p>	<p>Il servizio civile nell’ambito dell’AUSL della Romagna</p> <p>Contesto epidemiologico e sistema informativo</p>

<p>Romina Muccioli, nata a Rimini il 15/11/1974</p>	<p>Collaboratore amministrativo presso Ausl della Romagna. Dal 2008 ad oggi lavora presso l'URP, Azienda Ausl Rimini prima poi Ausl Romagna, inizialmente come borsista occupandosi di progetti di accoglienza e orientamento in ospedale, dal 2012 dipendente a tempo indeterminato. Laurea in Sociologia vecchio ordinamento presso Università degli Studi di Urbino conseguita il 24/06/2002. Partecipato a corsi: "Cittadini e sistema sanitario, l'importanza di capirsi" presso la Regione Emilia-Romagna; Coinvolgere i cittadini nelle politiche sanitarie" presso la Regione Emilia-Romagna; "L'orientamento al cliente e lo sviluppo delle competenze relazionali" promosso dall'Azienda Usl di Rimini, "Segnalazioni in sanità: punti di forza e sviluppo" presso Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna</p>	<p>L'importanza delle relazioni di accoglienza: per una cultura dell'umanizzazione nelle strutture ospedaliere</p> <p>Il Fascicolo Sanitario Elettronico</p>
<p>Tiziana Rambelli, nata a Forlì, il 29/05/1969</p>	<p>Diplomatasi al Liceo Classico di Forlì nel 1989, si è Laureata in Lettere e Filosofia presso l'Università degli Studi Bologna, il 22/03/1994 con la votazione di 110/110 e Lode. Ha conseguito nel 1995 il Perfezionamento in Informatica per le Scienze Umane, sempre presso l'Università di Bologna. Iscritta all'ordine dei Giornalisti dell'Emilia-Romagna, è socia dell'Unione Giornalisti Scientifici Italiani. Dal 2017, ha conseguito il titolo di web marketing expert.</p>	<p>Contesto normativo: nascita URP d.lgs. 29/94, la legge 150/2000</p>
<p>Stefania Pedrelli nata a Cesena il 12/03/1986</p>	<p>Laurea magistrale in Psicologia scolastica e di comunità - 2011 Competenze: gestione di equipe di lavoro, tecniche comunicative, educative e psicologiche Esperienze: educatrice presso Centro di Aggregazione Giovanile e all'interno di doposcuola del Comune di Longiano; responsabile di progettazione, formatrice e coordinatrice di centri socio aggregativi per minori presso Provincia Bolognese dei Frati Minori Conventuali; operatrice Sportello</p>	<p>La relazione con l'altro e intercultura Modulo a sostegno della formazione generale che tratterà temi legati alla relazione con l'altro, come "altro da sé", e l'intercultura</p>

	Centro per le Famiglie del Comune di Rimini occupandosi di colloqui con le famiglie e accoglienza delle stesse.	
Lucia Riciputi nata a Cesena il 27/11/1984	<p>Collaboratore Amministrativo AUSL della Romagna.</p> <p>Dal 2008 lavora presso l'AUSL della Romagna, prima presso la Direzione Amministrativa del DSM-DP, poi nell'ambito della Programmazione Sociosanitaria e infine presso l'U.O. Gestione Risorse Umane.</p> <p>Laurea specialistica in "Scienze dell'Organizzazione e del Governo", conseguita il 18 luglio 2008 presso la Facoltà di Scienze Politiche di Bologna, Tesi in Teoria dell'Organizzazione II dal titolo: "Medici e Stato, come l'organizzazione della professione medica influenza le politiche sanitarie".</p> <p>Master di Primo Livello in "Diritto Sanitario, Management e Gestione dei Servizi Socio-Sanitari", conseguito presso la SPISA (Scuola Superiore per gli Studi sulla Pubblica Amministrazione) di Bologna nel marzo del 2010, con pubblicazione dell'elaborato finale dal titolo: "La garanzia di una Continuità Assistenziale di qualità attraverso l'Integrazione Professionale" (ed. Bonomia University).</p>	Il sistema sanitario nazionale, l'AUSL della Romagna e la rete dei servizi sociosanitari.
Giulia Silvestrini Nata a Urbino (PU) Il 21/11/1982	<p>Laurea in Medicina e Chirurgia nel 2008 presso l'Università di Tor Vergata, Roma.</p> <p>Specializzazione in Igiene e Medicina Preventiva presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore, Roma nel 2015, con indirizzo volto alla valutazione dei servizi sanitarie e assistenza primaria. Dal 2010 si occupa di medicina delle migrazioni, epidemiologia sociale, salute globale e disuguaglianze in salute. Dal 2016, in collaborazione con SCaDU Servizio Sovrazonale di Epidemiologia (SEPI) dell'ASL TO3, ha coordinato e partecipato a progetti nazionali e internazionali volti all'introduzione di una valutazione di equità a livello macro, meso e micro. Dal 2017 è Dirigente Medico di Primo Livello presso l'UO Igiene e Sanità Pubblica di Ravenna (AUSL Romagna) e membro del Board Equità Aziendale dal 2017. Referente per la Promozione della Salute del Board delle case della salute di Ravenna. Collabora</p>	Equità e salute

	a livello regionale per l'applicazione dell'Health Equity Audit al Piano Regionale della Prevenzione.	
Alessio Tomei nato a Cesena il 14/03/1992	Laurea triennale in Scienze Religiose - 2020 Competenze: tecniche di coordinamento, gestione di gruppi e di comunicazione. Esperienze: tutor di rete per progetti attivati dall'ente Ass.I.Pro.V., coordinatore formazione presso l'ente Co.Pr.E.S.C. Forlì Cesena, gestione di gruppi di lavoro per l'attivazione di progetti sociali, attività di consulenza per realtà associative del territorio del Rubicone presso Ass.I.Pro.V.	Comunicare il Servizio Civile Modulo riguardante le modalità e le tecniche di comunicazione da utilizzare per le attività di informazione, sensibilizzazione e promozione del Servizio Civile.
Paolo Ugolini, nato a Cesena, il 10/01/1958	Sociologo della salute/AUSL della Romagna. Laurea in scienze Politiche, indirizzo politico-sociale, con voto 110/110 e Lode, anno 1983 - dal 1988: coordinatore Osservatorio Dipendenze Patologiche. - dal 2003 al 2018 Incarico di Alta Professionalità Osservatorio Epidemiologico e responsabile Qualità/Accreditamento DSM DP. 1994: Specializzazione in Sociologia Sanitaria/Università Bologna. 2005: Specializzazione in Tecniche e strumenti di ricerca, Università di Firenze. 2008: Provisional Auditor di Sistemi di Gestione per la Qualità nel settore sanitario/CEPAS. Dal 2008 verificatore per ASSR/RER per accreditamento strutture sanitarie, pubbliche e private. - dal 2014, Direttore Rivista scientifica della Regione ER, "SESTANTE". - Per i tipi della F. Angeli ha curato cinque volumi sui temi della condizione giovanile e delle Dipendenze Patologiche. Da sett. 2018, dirigente URP Cesena.	Total Quality Management e Comitati Consultivi Misti
Sistema SELF della Regione Emilia-Romagna	Regione Emilia Romagna	Modulo concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio

		civile universale.
--	--	--------------------

**21) Durata (\*)**

La durata complessiva della Formazione Specifica è pari a: 74 ore

Come previsto dalle linee guida per la formazione generale dei giovani in Servizio Civile nazionale:

il 70% delle ore verrà erogato entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto;

il rimanente 30% verrà erogato entro e non oltre 270 giorni dall'avvio del progetto.

Tale modalità appare la più adeguata ad accompagnare i volontari nel loro percorso di apprendimento in un contesto complesso quale quello rappresentato dal Sistema Sanitario Nazionale, senza sovraccargarli di nozioni durante i primi mesi di avvio del progetto. In questo modo sarà possibile svolgere le attività formative anche quando gli operatori volontari avranno acquisito una piena consapevolezza dell'ambiente in cui operano e della rilevanza delle attività di loro competenza, questo permetterà loro di interagire con i formatori esprimendo sia le difficoltà che i suggerimenti e rendendo ancora più concreto e funzionale il percorso formativo.

**22) Eventuali criteri di selezione diversi da quelli previsti nel sistema indicato nel programma e necessari per progetti con particolari specificità**

Nessuno

**ULTERIORI EVENTUALI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI**

**23) Giovani con minori opportunità**

**23.1) Numero volontari con minori opportunità (\*)**

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

- a. Giovani con riconoscimento di disabilità.  
Specificare il tipo di disabilità

- b. Giovani con bassa scolarizzazione

- c. Giovani con difficoltà economiche

- d. Care leavers

e. Giovani con temporanea fragilità personale o sociale

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

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

b. Certificazione. Specificare la certificazione richiesta

Certificazione ISEE valore pari o inferiore €10.000

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

Nessuna

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

L'ente Azienda USL della Romagna si impegna a dare evidenza a tale opportunità in occasione delle azioni di comunicazione e disseminazione di cui al punto 10 del Programma, con il supporto degli enti coprogrammanti e con gli enti della rete del programma.

23.6) Indicazione delle ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali (\*)

Ai giovani verranno messi a disposizione i mezzi del parco auto aziendale, o in alternativa verranno rimborsati i biglietti dei mezzi pubblici utilizzati per gli spostamenti nelle sedi della formazione generale e specifica.

Ai giovani verrà garantito a titolo gratuito l'accesso alle mense aziendali per la fruizione del vitto.

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

24.1) Paese U.E. (\*)

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

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

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

- Continuativo

- Non continuativo

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

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

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

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

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

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

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

24.8) *Tabella riepilogativa (\*)*

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

## 19) Tutoraggio

SI

### 25.1) Durata del periodo di tutoraggio (\*)

3 mesi

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

### 25.2) Ore dedicate al tutoraggio (\*)

- numero ore totali

27

di cui:

- numero ore collettive

23

- numero ore individuali

4

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

I mutamenti del mercato del lavoro, la richiesta di nuove professionalità, l'incertezza sulle prospettive occupazionali, pongono interrogativi nuovi e complessi: il sostegno alla ricerca di lavoro non trova più adeguata risposta nella mera erogazione di informazioni o nell'attuazione di percorsi formativi. Il tutoraggio dell'esperienza del servizio civile favorisce una serie di interventi finalizzati alla consapevolezza di sé e della realtà di riferimento attraverso un lavoro auto-esplorativo delle proprie caratteristiche insieme all'acquisizione di strumenti e strategie necessarie per promuovere identità professionale attivando un processo di analisi di realtà finalizzato alla messa a punto di un progetto di cambiamento volto a rispondere a domande di base: cosa so fare, cosa mi piacerebbe fare, dove mi posso collocare, come mi posso collocare.

Il percorso di tutoraggio prenderà avvio nel secondo semestre di svolgimento del progetto in modo tale da poter avere elementi concreti di valutazione rispetto al percorso e alle attività svolte, con l'ausilio di adeguati strumenti valutativi e auto valutativi.

Si prevedono quattro incontri/laboratori di gruppo per una durata complessiva di 23 ore e quattro incontri individuali di 1 ora per ogni operatore volontario del servizio civile.

Ai volontari sarà inviato un calendario degli incontri previsti nei 3 mesi di svolgimento del tutoraggio che includerà:

- 1) le quattro date per gli incontri individuali;
- 2) le quattro date per gli incontri/laboratori di gruppo.

Due incontri individuali della durata di 2 ore e due incontri di gruppo della durata di 11 ore pari a 13 ore (48%) delle 27 ore complessive del percorso di tutoraggio saranno svolte online in modalità sincrona.

25.4) Attività obbligatorie (\*)

<b>INCONTRI INDIVIDUALI</b> N. 4 della durata di 1 ora per ciascun volontario		
IX mese	1° incontro	Autovalutazione dell'esperienza di servizio civile e analisi delle competenze apprese e/o implementate con l'ausilio di strumenti di autovalutazione.
	2° incontro	Bilancio di competenze volto a rispondere a domande di base: cosa so fare, cosa mi piacerebbe fare, dove mi posso collocare, come mi posso collocare (soft skills e hard skills).
X mese	3° incontro	Analisi del curriculum presentato dal volontario, rielaborazione personalizzata del nuovo curriculum e struttura della lettera di presentazione.
XI mese	4° incontro	Scouting e Ricerca Attiva-Supporto alla ricerca attiva, con studio e monitoraggio del mercato e attività di networking, per aumentare le occasioni di colloquio.
<b>INCONTRI/LABORATORI DI GRUPPO</b> N. 3 INCONTRI DELLA DURATA DI 6 ORE N. 1 INCONTRO DELLA DURATA DI 5 ORE		
IX MESE	LABORATORIO 1 (6 ORE)	Focus group sull'esperienza di servizio civile volto a far emergere i punti di forza dell'esperienza in corso. Orientamento alla compilazione del curriculum vitae, anche attraverso lo strumento dello Youthpass, o dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea.
	LABORATORIO 2 (6 ORE)	Il colloquio di selezione: individuale, di gruppo, a distanza. Laboratorio di simulazione di colloqui di selezione individuale e di gruppo. Opportunità formative regionali, nazionali ed europee.
X MESE	LABORATORIO 3 (6 ORE)	La rete di servizi per il lavoro: come attivarsi per la ricerca del lavoro analizzando le opportunità presenti nel contesto locale L'Agenzia regionale per il lavoro e i Centri per l'impiego: come vi si accede, il patto di servizio, il contratto di lavoro . Le Agenzie interinali: opportunità e vincoli. Auto imprenditoria, i riferimenti a livello locale e gli strumenti

		(incubatori d'impresa e start up, co-working,...).
XI MESE	LABORATORIO 4 (5 ORE)	L'uso dei social network nella ricerca del lavoro: la web reputation e il career networking. Piattaforme di ricerca del lavoro on line.

### 25.5) Attività opzionali

I volontari saranno inoltre coinvolti con attività mirate:

- sul rapporto di lavoro pubblico: come si accede, gli strumenti per acquisire informazioni, come ci si prepara ad un concorso pubblico saranno approfonditi i consigli e suggerimenti dell'ufficio concorsi Azienda AUSL della Romagna.

- informazioni e contatti su opportunità lavorative in ambito europeo, i riferimenti presenti sul territorio romagnolo.

- avvio ed accompagnamento presso i Centri per l'impiego del territorio romagnolo per l'accesso ai servizi di ricerca attiva del lavoro.

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

Rita Ricci  
nata a Cesena  
il 23/07/1960

Firma del legale rappresentante  
per il servizio civile universale  
dell'ente Azienda USL della Romagna  
Alessandro Mariani D'Altri

*Firmato digitalmente*