

GIUNTA REGIONALE - Deliberazioni

DELIBERAZIONE 7 ottobre 2019, n. 1232

Approvazione progetto di servizio civile di interesse regionale “servizio civile nei Pronto Soccorso Toscani”.

LA GIUNTA REGIONALE

Visto il Regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013 pubblicato sulla GUE del 20.12.2013 che reca disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e definisce disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e abroga il Regolamento (CE) n. 1083/2006 del Consiglio;

Visto il Regolamento (UE) n. 1304/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013 pubblicato sulla GUE del 20 dicembre 2013 relativo al Fondo sociale europeo e abrogante il Regolamento (CE) n. 1081/2006 del Consiglio;

Visto il Regolamento (UE - EURATOM) n. 1311/2013 del Consiglio del 2 dicembre 2013 che stabilisce il quadro finanziario pluriennale per il periodo 2014-2020;

Vista la Decisione della Commissione C(2014) n. 9913 del 12.12.2014 che approva il Programma Operativo “Regione Toscana - Programma Operativo Fondo Sociale Europeo 2014 - 2020” per il sostegno del Fondo Sociale Europeo nell’ambito dell’obiettivo “Investimenti a favore della crescita e dell’Occupazione” per la Regione Toscana in Italia;

Vista la deliberazione della Giunta Regionale n. 17 del 12.01.2015 con il quale è stato preso atto del testo del Programma Operativo Regionale FSE 2014 - 2020 così come approvato dalla Commissione Europea con la sopra citata decisione;

Vista la deliberazione della Giunta Regionale n. 972 del 29/7/19 “Regolamento (UE) 1304/2013 - Provvedimento Attutivo di Dettaglio (PAD) del POR Obiettivo “ICO” FSE 2014 - 2020. Versione IX”;

Vista la deliberazione della Giunta Regionale n. 806 del 24-07-2017 “Modello organizzativo per percorsi omogenei in Pronto Soccorso. Linee di indirizzo”, con la

quale vengono stabilite delle linee guida che - all’interno della riorganizzazione dei Pronto soccorso toscani - recepisce le novità introdotte dalla riforma a partire dalla nuova funzione di triage, orientando il paziente verso un percorso appropriato in base alla complessità clinico-assistenziale;

Vista la deliberazione della Giunta Regionale n. 910 del 06-08-2018 “Costituzione della rete regionale di ascolto, informazione e orientamento dei cittadini sui percorsi socio-sanitari”;

Vista la legge regionale n. 35 del 25 luglio 2006, e successive modificazioni ed integrazioni, che istituisce il servizio civile regionale;

Visto il D.P.G.R. 20 marzo 2009 n. 10/R che approva il regolamento di attuazione della legge regionale 35/06, di seguito Regolamento;

Considerato che il servizio civile è un’attività che rientra nel Piano Attuativo di Dettaglio (PAD) del POR FSE 2014/2020, approvato con DGR n. 972/19, con il codice attività A.2.1.3.B;

Vista la deliberazione della Giunta Regionale n. 1056 del 2/11/2016 “POR FSE 2014 - 2020, adozione unità di costo standard per la rendicontazione del Servizio civile regionale”, che stabilisce di adottare l’importo fissato dall’art. 18 del Regolamento regionale di attuazione in materia di servizio civile regionale, di cui al D.P.G.R. 20/03/2009 e ss.mm.ii., quale unità di costo standard applicabile alle operazioni di servizio civile finanziate dal POR FSE 2014-2020;

Vista la Decisione di Giunta regionale n. 4 del 07/04/2014 avente ad oggetto “Direttive per la definizione della procedura di approvazione dei bandi per l’erogazione di finanziamenti”;

Richiamata la Decisione della Giunta Regionale n. 6 del 29/7/2019 con la quale, tra l’altro è stato approvato il cronoprogramma dei bandi e delle procedure di evidenza pubblica (quali procedure negoziali e di individuazione diretta nel programma) con proiezione triennale 2019-2021, con cui è stata data attuazione al programma comunitario del ciclo 2014-2020;

Considerato che l’articolo 7ter della suddetta legge prevede la possibilità che la Giunta Regionale, per esigenze connesse al raggiungimento di particolari obiettivi di interesse regionale, approvi progetti di servizio civile da realizzarsi presso gli enti iscritti all’apposito albo di servizio civile regionale;

Ritenuto quindi opportuno approvare un progetto

di servizio civile regionale, allegato A) al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, rivolto alle Aziende Sanitarie toscane che gestiscono i Pronto Soccorso dei Presidi Ospedalieri della regione;

Ritenuto opportuno stabilire in 12 mesi la durata del suddetto progetto;

Valutato necessario individuare gli obiettivi che attraverso questo progetto si intendono realizzare all'interno dei Pronto Soccorso:

- potenziare i servizi di accoglienza e informazione ai familiari all'interno dei Pronto Soccorso dei presidi ospedalieri toscani. In particolare, alla luce anche della riorganizzazione del triage attraverso la delibera regionale 806/2017, attraverso questo progetto si vuole supportare gli operatori sanitari nella fase di accoglienza e accompagnamento dei pazienti e dei loro parenti durante il percorso assistenziale;

- offrire un servizio di prima accoglienza, informativa e di orientamento all'utente, prevalentemente fragile, che accede alle strutture di Pronto Soccorso, migliorando la qualità della vita degli utenti che accedono ai Pronto Soccorso e delle loro famiglie attraverso una chiara informazione e la somministrazione e raccolta di questionari di gradimento;

Ritenuto inoltre necessario, per garantire omogeneità ed uniformità su tutto il territorio, invitare le Aziende Sanitarie che aderiranno al progetto a realizzare, nell'ambito della formazione generale e specifica di cui all'art. 21 comma 1 del citato Regolamento di attuazione della L.R. 35/2006 e senza oneri aggiuntivi a carico del bilancio regionale rispetto alle risorse ordinariamente trasferite alle Aziende sanitarie per il loro funzionamento, almeno i seguenti corsi di formazione - inderogabilmente entro e non oltre i primi tre mesi di servizio dall'avvio del progetto come previsto dalla normativa regionale sul servizio civile - ai giovani che verranno selezionati per il progetto di interesse regionale:

- corso sull'utilizzo dei defibrillatori (es. BLS-D);
- corso sulla sicurezza nei luoghi di lavoro;
- corso sull'organizzazione dell'ente e sul sistema sanitario regionale (durata minima 3 ore);
- corso sulla privacy e trattamento dati (durata minima 3 ore);
- corso sui PASS (durata minima 3 ore);
- corso sulla gestione delle relazioni e dei conflitti (durata minima 3 ore);
- corso sull'accoglienza, articolato in un modulo base della durata minima di 3 ore, che potrà essere sviluppato ed ampliato anche nei successivi mesi di servizio;
- corso sulla DGR 806/2017, con particolare riferimento alla riforma organizzativa dei Pronto soccorso della Toscana;

Considerato inoltre opportuno, per completare la formazione dei giovani che saranno selezionati per il progetto di servizio civile di interesse regionale approvato con la presente delibera, che la Regione Toscana, in collaborazione con il Centro di Ascolto Regionale, valuti l'opportunità di organizzare una giornata formativa sull'accoglienza entro i 12 mesi dall'avvio al servizio, alla quale le Aziende sanitarie toscane che aderiscono al progetto, qualora la stessa risultasse effettivamente realizzata, dovranno far partecipare i giovani selezionati;

Valutato necessario:

- stabilire in 130 il numero complessivo di giovani da impiegare nel progetto di interesse regionale;

- ripartire i 130 posti del progetto fra le varie Aziende Sanitarie in base a criteri che tengano conto del numero dei Pronto Soccorso all'interno dei Presidi Ospedalieri di ciascuna Azienda, delle loro dimensioni e del numero di accessi;

- suddividere i 130 posti previsti dal progetto come segue:

Azienda USL Toscana Centro: 28 posti

Azienda USL Nord Ovest: 38 posti

Azienda USL Sud Est: 30 posti

Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi: 16 posti

Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer: 2 posti

Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana: 12 posti

Azienda Ospedaliero Universitaria Senese: 4 posti

TOTALE 130 posti;

Considerato quindi di non procedere all'emanazione del bando per la presentazione dei documenti operativi, in considerazione del fatto che i soggetti gestori dei Pronto Soccorso Toscani ed attuatori del progetto di interesse regionale (allegato A al presente atto) sono le Aziende Sanitarie della Toscana, enti iscritti all'albo degli enti del servizio civile regionale;

Valutata la necessità di approvare - contestualmente all'approvazione del progetto di servizio civile regionale di cui all'allegato A) al presente atto - lo schema di documento operativo, allegato B) al presente atto quale parte integrante e sostanziale, che deve essere utilizzato per manifestare l'interesse all'attuazione del progetto, ai sensi dell'articolo 7 ter della legge regionale 35/2006;

Ritenuto opportuno stabilire che i documenti operativi debbano essere presentati entro e non oltre il quindicesimo giorno dalla pubblicazione del presente atto sul Bollettino Ufficiale della Regione Toscana;

Considerato che la valutazione dei documenti operativi verrà effettuata - dal competente Settore della Direzione Diritti di Cittadinanza e Coesione Sociale - ai sensi dell'Allegato B) del Regolamento di attuazione approvato con D.P.G.R. 10/R/2009;

Dato atto che a seguito della presentazione del documento operativo e della sua valutazione si procederà, ad opera del medesimo Settore competente, all'emanazione del relativo bando per la selezione dei giovani;

Preso atto che la selezione dei giovani che abbiano presentato domanda sarà effettuata secondo i criteri stabiliti dal bando giovani emanato dalla Regione e che gli esiti della selezione saranno comunicati al competente ufficio regionale il quale - con proprio atto - individuerà i giovani da avviare al servizio civile regionale;

Valutata quindi la necessità di prenotare le somme occorrenti per l'avvio al servizio civile regionale di 130 giovani, per un importo complessivo pari a Euro 734.276,40, secondo la seguente articolazione per capitolo del bilancio di previsione 2019/2021, annualità 2020, in considerazione dei tempi previsti per la corresponsione dell'assegno mensile ai giovani che saranno selezionati:

- Euro 338.364,00 annualità 2020 per il pagamento dei compensi sul capitolo 61865 competenza pura, che presenta la necessaria disponibilità - cofinanziamento UE;

- Euro 232.523,74 annualità 2020 per il pagamento dei compensi sul capitolo 61866, competenza pura, che presenta la necessaria disponibilità - cofinanziamento statale;

- Euro 105.840,26 annualità 2020 per il pagamento dei compensi sul capitolo 61867, competenza pura, che presenta la necessaria disponibilità - cofinanziamento regionale;

- Euro 28.774,20 annualità 2020, per il pagamento dell'IRAP sul capitolo 61909, competenza pura, che presenta la necessaria disponibilità - cofinanziamento UE;

- Euro 19.773,63 annualità 2020, per il pagamento dell'IRAP sul capitolo 61910, competenza pura, che presenta la necessaria disponibilità - cofinanziamento statale;

- Euro 9.000,57 annualità 2020, per il pagamento dell'IRAP sul capitolo 61911, competenza pura, che presenta la necessaria disponibilità - cofinanziamento regionale;

Viste:

- la L.R. n. 75 del 27/12/2018 "Bilancio di previsione finanziario 2019 - 2021";

- la D.G.R. n. 7 del 07/01/2018 "Approvazione del Documento tecnico di accompagnamento al bilancio di previsione finanziario 2019 - 2020 e del Bilancio Finanziario Gestionale 2019 - 2021";

A voti unanimi

DELIBERA

1) di approvare, per i motivi di cui in premessa, il progetto di servizio civile di interesse regionale, allegato A) (1) al presente atto quale parte integrante e sostanziale, che avrà una durata pari ad 12 mesi;

2) di approvare lo schema di documento operativo, allegato B) al presente atto quale parte integrante e sostanziale, che deve essere utilizzato per manifestare l'interesse all'attuazione del progetto di cui al precedente punto 1), ai sensi dell'articolo 7 ter della legge regionale 35/2006;

3) di stabilire che i documenti operativi debbano essere presentati entro e non oltre il quindicesimo giorno dalla pubblicazione del presente atto sul Bollettino Ufficiale della Regione Toscana;

4) di stabilire in 130 il numero complessivo di giovani da impiegare nel progetto di interesse regionale rivolto alle Aziende Sanitarie della Toscana, suddiviso come segue:

Azienda USL Toscana Centro: 28 posti

Azienda USL Nord Ovest: 38 posti

Azienda USL Sud Est: 30 posti

Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi: 16 posti

Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer: 2 posti

Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana: 12 posti

Azienda Ospedaliero Universitaria Senese: 4 posti

TOTALE 130 posti;

5) di stabilire altresì che a seguito della presentazione dei documenti operativi e della sua valutazione il Settore competente della Direzione Diritti di Cittadinanza e Coesione Sociale, proceda all'emanazione del relativo bando per la selezione dei giovani;

6) di dare mandato al competente Settore della Direzione Diritti di Cittadinanza e Coesione Sociale di emanare i successivi provvedimenti per dare attuazione al presente atto;

7) di prenotare le somme occorrenti per l'avvio al servizio civile regionale di 130 giovani, per un importo complessivo pari a Euro 734.276,40, secondo la seguente articolazione per capitolo del bilancio di previsione 2019/2021, annualità 2020, in considerazione dei tempi previsti per la corresponsione dell'assegno mensile ai giovani che saranno selezionati:

- Euro 338.364,00 annualità 2020 per il pagamento dei compensi sul capitolo 61865 competenza pura, che presenta la necessaria disponibilità - cofinanziamento UE;

- Euro 232.523,74 annualità 2020 per il pagamento dei compensi sul capitolo 61866, competenza pura, che

(1) N.d.r. Allegato A modificato con delibera n. 1271 del 14/10/2019

presenta la necessaria disponibilità - cofinanziamento statale;

- Euro 105.840,26 annualità 2020 per il pagamento dei compensi sul capitolo 61867, competenza pura, che presenta la necessaria disponibilità - cofinanziamento regionale;

- Euro 28.774,20 annualità 2020, per il pagamento dell'IRAP sul capitolo 61909, competenza pura, che presenta la necessaria disponibilità - cofinanziamento UE;

- Euro 19.773,63 annualità 2020, per il pagamento dell'IRAP sul capitolo 61910, competenza pura, che presenta la necessaria disponibilità - cofinanziamento statale;

- Euro 9.000,57 annualità 2020, per il pagamento dell'IRAP sul capitolo 61911, competenza pura, che presenta la necessaria disponibilità - cofinanziamento regionale;

8) di dare atto che l'impegno delle risorse finanziarie coinvolte è comunque subordinato al rispetto dei vincoli derivanti dalle norme in materia di pareggio di bilancio, nonché delle disposizioni operative stabilite dalla Giunta regionale in materia.

Il presente atto è pubblicato integralmente sul BURT ai sensi degli artt. 4, 5 e 5 bis della L.R. 23/2007, e sulla banca dati degli atti amministrativi della Giunta regionale ai sensi dell'art. 18 della medesima L.R. 23/2007.

Segreteria della Giunta
Il Direttore Generale
Antonio Davide Barretta

SEGUONO ALLEGATI



ALLEGATO A)

**PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE DI INTERESSE REGIONALE
“PRONTO SOCCORSO IN TOSCANA”
FINANZIATO CON IL POR FSE 2014/2020 – ASSE A.2.1.3.B**

CARATTERISTICHE PROGETTO

1) Settore d'intervento del progetto:

Tutela dei diritti sociali e cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale

2) Obiettivi del progetto:

Il Pronto Soccorso rappresenta una funzione di primaria importanza nell'ambito dell'offerta di salute, sia nel potenziale diagnostico che nella presenza contemporanea e sinergica di elevate professionalità e moderne tecnologie; è un servizio difficilmente sostituibile *in risposta ad un bisogno soggettivamente percepito come urgente*. Per i cittadini, il Pronto Soccorso svolge anche una delicata funzione di rassicurazione e *aumenta la fiducia nei confronti dell'intero servizio sanitario*.

Uno degli aspetti più significativi è rappresentato dalla necessità di potenziare i servizi di accoglienza e informazione ai familiari, definendo l'accoglienza come quel processo relazionale che *si realizza all'arrivo del paziente, affiancata ed integrata dalla funzione di valutazione della complessità assistenziale e che rappresenta il primo momento della presa in carico, nei confronti della quale le aspettative sociali e istituzionali sono elevate*. Si identificano così le azioni di miglioramento organizzativo delle tematiche relazionali ad ampio raggio (pazienti, familiari, cittadini e interne al team) come obiettivi che risultano fondamentali per ogni Azienda.

Questa attenzione verso la percezione complessiva dei bisogni dei cittadini toscani che giungono al Pronto Soccorso dei Presidi Ospedalieri è una spinta alla riflessione organizzativa particolarmente sentita a livello regionale in quanto si identifica nella cura degli aspetti relazionali e psicologici del *momento dell'urgenza*. Si tratta, in buona sostanza, di affiancare alla organizzazione ormai consolidata un modello di accoglienza complesso che tenga conto di tutti i bisogni dei cittadini.

Con la delibera Regionale 806/2017, viene superato il modello di triage basato sulla gestione dei tempi di attesa; i pazienti sono orientati verso percorsi interni al PS e differenziati in base alla complessità clinica ed assistenziale. Infatti, la presenza di un'ampia fetta di popolazione “fragile” (anziani, disabili, bambini, etc.) condizionava spesso le priorità di accesso, interferendo con le motivazioni puramente cliniche.

All'interno della riorganizzazione del PS e dei nuovi percorsi attivati in favore dell'utenza con codice 4 (urgenza minore) e 5 (non urgenza), il Servizio Civile Regionale si pone l'obiettivo di

supportare l'accoglienza e l'accompagnamento dei pazienti e dei loro parenti durante il percorso assistenziale.

Lo scopo è quello di offrire un servizio di prima accoglienza, informativa e di orientamento all'utente, prevalentemente fragile, che accede alle strutture di Pronto Soccorso. Gli operatori dei punti di accoglienza esistenti nei Pronto Soccorso saranno affiancati da giovani del Servizio Civile che, attraverso la condivisione di comportamenti, procedure, strumenti operativi, potranno offrire una chiara lettura del servizio ed il loro corretto utilizzo. Lo scambio delle relazioni tra operatori e giovani del Servizio Civile favorirà una sinergia comunicativa tesa ad ottimizzare il servizio.

I giovani potranno contribuire al miglioramento della qualità della vita degli utenti che accedono ai Pronto Soccorso e delle loro famiglie attraverso una chiara informazione e la somministrazione e raccolta di questionari di gradimento.

Un'attenzione particolare deve essere rivolta nei confronti dell'utenza straniera che accede ai Pronto Soccorso dei Presidi Ospedalieri del territorio regionale.

Il Pronto Soccorso è, per definizione, la "porta d'accesso" al sistema sanitario pubblico, il luogo fisico dove è possibile "intercettare" ed accogliere un target di utenza che spesso non accede ai servizi sanitari per difficoltà linguistiche, religiose ed altre motivazioni e perché non ne conosce il funzionamento.

Il Servizio Civile può fungere da facilitatore nel promuovere la conoscenza dei diritti e doveri in ambito di assistenza sanitaria, nell'assicurare un sostegno nello svolgimento degli adempimenti amministrativi favorendo anche la regolarizzazione di una "posizione" amministrativa a partire dalla fase di accesso alle prestazioni d'emergenza/urgenza per terminare alla fase della dimissione (anche da reparti ospedalieri).

L'attenzione e l'ascolto attivo dell'utente, da parte del Volontario del Servizio Civile, uniti all'osservazione costante dei fenomeni socio demografici della comunità rappresentano, all'interno del sistema comunicativo aziendale, elementi strategici per costruire la mappatura dei bisogni della popolazione di cui l'istituzione si prende cura e la conseguente risposta. Questo può favorire anche il contenimento del fenomeno costituito dalle sempre più numerose aggressioni al personale sanitario, che sono in costante aumento e rappresentano un problema oggettivo.

Le aggressioni, verbali e fisiche, durante l'attività lavorativa, e in particolare nei Pronto Soccorso sono altamente traumatizzanti non solo a livello fisico e, a volte, possono esitare in veri disturbi post-traumatici da stress e nel migliore dei casi alla propensione marcata a cambiare sede di lavoro e tipo di lavoro.

Il percorso finalizzato a migliorare la comunicazione e l'informazione fra operatori e cittadini, si pone, i seguenti obiettivi:

1. Accoglienza

- ricevere il cittadino in ascolto attivo, in apertura e disponibilità per rilevare i suoi reali bisogni;
- garantire una corretta e mirata informazione e orientamento al cittadino che accede ai servizi di Pronto Soccorso per limitare i disagi causati dal nuovo ambiente ed accedere alle prestazioni nella migliore maniera.
- dare informazione sui servizi offerti dall'Azienda e sulla loro modalità di accesso, promuovendo la consultazione di opuscoli e del front office virtuale (sito Web) dal quale scaricare moduli e ricevere informazioni aggiornate;
- raccogliere le richieste che non possono essere soddisfatte nell'immediato per poi dare una risposta in differita o inoltrarle al servizio preposto;

- accogliere le segnalazioni espresse dai cittadini al fine di migliorare l'accesso ai servizi;
- offrire supporto interlocutorio tra accompagnatore in attesa, paziente e personale sanitario;
- migliorare gli aspetti relazionali e di umanizzazione del servizio di accoglienza;
- potenziare il comfort nelle sale d'attesa;
- fornire informazione di primo livello e di base in particolare per l'esplicitazione dei codici di triage;
- fornire accoglienza e animazione nei confronti dei bambini in attesa al Pronto Soccorso.
- supportare gli operatori sia al momento dell'accesso dell'utenza che durante il percorso sanitario in modo che l'attesa si riduca al minimo, dare la sensazione che a tutti venga posta massima attenzione;
- supervisionare il clima che si crea nelle sale di attesa favorendo la comunicazione dei bisogni degli utenti;

2. Supporto amministrativo

- indirizzare il cittadino ai competenti servizi/uffici per espletare le varie pratiche;
- supportare il personale nelle varie attività amministrative e di supporto al back office;
- assicurare l'espletamento delle pratiche inerenti al recupero crediti per prestazioni erogate;
- prevedere la presa in carico amministrativa dell'utente straniero, facilitando la comprensione degli aspetti connessi alla verifica delle condizioni di assistibilità da parte del SSR e conseguentemente l'accesso alle cure.

3. Continuità dei percorsi assistenziali

- identificare in modo rapido le esigenze dell'utente indirizzandolo nel luogo appropriato;
- svolgere attività di raccordo tra i pazienti e i familiari in attesa svolgendo attività di informazione e orientamento proattivo nei loro confronti e a supporto del personale sanitario;
- rappresentare un ponte comunicativo tra chi è in attesa e chi si occupa dell'assistenza, tra paziente e familiari, tra Pronto Soccorso e Reparti di degenza
- Costituire il sensore della corretta circolazione delle informazioni tra le strutture ospedaliere (pronto Soccorso, aree delle degenze, ambulatori, diagnostiche etc.), anche per la gestione logistica del percorso diagnostico terapeutico;
- essere di supporto, su indicazione dei medici e degli infermieri, utilizzando gli strumenti informatici messi a disposizione dell'Azienda, all'orientamento dei pazienti e dei loro familiari nel presidio ospedaliero

4. Accompagnamento

- accompagnare, se necessario o su richiesta, l'utente e gli accompagnatori in difficoltà al luogo in cui deve svolgere la prestazione;
- assicurare una presenza accanto alle persone che aspettano le cure e fornire notizie non sanitarie durante l'attesa;

5. Informazione e educazione alla salute

- aiutare il cittadino nell'utilizzo di strumenti, di sistemi elettronici e multimediali per l'ottenimento delle prestazioni nell'ottica della semplificazione delle procedure (es. pagamento ticket, utilizzo Totem, Carta Nazionale dei Servizi,...);
- incentivare il cittadino alla consultazione del Fascicolo Sanitario Elettronico e alla stampa dei referti attraverso i totem installati all'interno dei presidi ospedalieri;
- promuovere la conoscenza dei diritti e doveri in ambito di assistenza sanitaria
- Partecipare alle rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti sui servizi erogati, anche al fine di verificare l'impatto della presenza dei giovani del servizio civile nell'ambito del pronto soccorso.

- partecipazione alle campagne per la prevenzione e cura della salute o in occasione di particolari iniziative dell'Azienda rivolte alla cittadinanza.

Come indicatori per il monitoraggio degli obiettivi, si indicano:

obiettivo	Rif.	Indicatore
• Numero di reclami <i>all'URP</i>	Valore2018	Diminuzione
• Numero dei ringraziamenti	Valore 2018	Aumento
Soddisfazione degli utenti	Rilevazione PREMS del 2018	Valori della rilevazione
Pagamento ticket	Ticket pagati/ticket emessi	>80%

3) *N° complessivo dei giovani da impiegare nel progetto di interesse regionale:*

130

4) *Durata : 12 mesi*



Allegato B)

**DOCUMENTO OPERATIVO PER L'IMPIEGO DI GIOVANI IN
SERVIZIO CIVILE REGIONALE IN TOSCANA**

ENTE

1) Ente proponente il progetto:

2) Codice regionale:

RT

2bis) Responsabile del progetto:

(Questa figura non è compatibile con quella di coordinatore di progetti di cui al punto 2 ter né con quella di operatore di progetto di cui al successivo punto 12)

- NOME E COGNOME:
- DATA DI NASCITA:
- CODICE FISCALE:
- INDIRIZZO MAIL:
- TELEFONO:
- CURRICULUM VITAE con copia di un documento di identità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)

2 ter) Coordinatore di progetti (da individuare tra quelli indicati in sede di adeguamento/iscrizione all'albo degli enti di servizio civile regionale):

- NOME E COGNOME:

CARATTERISTICHE PROGETTO

3) Titolo del progetto:

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



5) *Definizione sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei giovani in servizio civile:*

5.1 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente.

5.2 Ruolo ed attività previste per i giovani in servizio civile nell'ambito del progetto.

6) *Numero dei giovani da impiegare nel progetto:*

7) *Numero ore di servizio settimanali dei giovani (minimo 25, massimo 30):*

8) *Giorni di servizio a settimana dei giovani (minimo 4, massimo 6) :*

9) *Eventuali particolari requisiti richiesti ai giovani oltre a quelli previsti dalla legge regionale 35/2006:*

10) *Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:*

11) *Sede/i di attuazione del progetto (1):*

N.	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo (compresa eventuale partizione interna)</i>	<i>N. giovani per sede (2)</i>
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

(1) le sedi devono essere individuate esclusivamente fra quelle indicate in sede di iscrizione/aggiornamento all'albo degli enti di servizio civile regionale, riportando la stessa denominazione e indirizzo (compresa l'eventuale ripartizione interna, es. scala, piano, palazzina, ecc) indicate sulla procedura informatica SCR.

(2) il numero complessivo di giovani di questa colonna deve coincidere con il numero indicato al precedente punto 6)

12) *Nominativo operatore di progetto per singola sede (almeno uno per sede - Questa figura non è compatibile con quella di coordinatore di progetti di cui al punto 2 ter né con quella di responsabile di progetto di cui al punto 2bis):*

- *NOME E COGNOME:*
- *DATA DI NASCITA:*
- *CODICE FISCALE:*
- *INDIRIZZO MAIL:*
- *TELEFONO:*
- *CURRICULUM con copia di un documento di identità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)*
- *SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 11):*

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>

- *HA SVOLTO IL CORSO DI AGGIORNAMENTO E/O FORMAZIONE PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA (O, SI IMPEGNA A FARLO ENTRO L'ANNO IN CUI SI REALIZZA IL PROGETTO):*

- corso _____ svolto in data _____ sede del corso _____
 oppure
 - si impegna a svolgerlo entro l'anno: *SI* *NO*

13) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile regionale:*

14) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati di progetto:*

15) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive utilizzate per l'acquisto di beni o servizi destinati ai giovani in servizio:*

16) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:*

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

17) *Competenze e professionalità acquisibili dai giovani durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:*

FORMAZIONE GENERALE DEI GIOVANI

18) *Sede di realizzazione:*

19) *Modalità di attuazione:*

20) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

21) *Contenuti della formazione:*

22) *Durata (espressa in ore):*

FORMAZIONE SPECIFICA (RELATIVA AL SINGOLO PROGETTO) DEI GIOVANI

23) *Sede di realizzazione:*

24) *Modalità di attuazione:*

25) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

26) *Contenuti della formazione:*

27) *Durata (espressa in ore):*

ALTRI ELEMENTI

28) *Presenza di almeno una delle altre figure previste per la gestione del servizio civile regionale (diversa dall'Operatore di Progetto) che nell'ultimo anno abbia frequentato il corso di formazione o/e/o aggiornamento programmato dalla Regione Toscana (o si impegni a parteciparvi entro l'anno in cui si realizza il progetto):*

Nome e cognome: _____ Ruolo _____
 corso frequentato _____ data del corso _____ sede _____
 oppure

– si impegna a svolgerlo entro l'anno: SI NO;

29) *Impegno a far partecipare i giovani aderenti al progetto alla formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana:* SI NO

30) *Attestazione che all'interno del medesimo bando sono stati presentati progetti per un numero complessivo di posti inferiori al 50% di quelli richiedibili in base alla categoria*

di appartenenza: SI NO
n° progetti presentati: _____ *n° posti richiesti complessivamente:* _____

31) *Impegno a far partecipare i giovani aderenti al progetto ad almeno due manifestazioni, eventi o attività di carattere regionale inserite nel sistema delle politiche giovanili della regione Toscana:*
 SI NO

32) Coprogettazione tra i seguenti enti (è necessario allegare l'accordo sottoscritto dagli enti per la coprogettazione, da cui risulti l'ente capofila):

Denominazione ente	Codice RT	Categoria d'iscrizione all'albo SCR	Ente pubblico o privato

Il sottoscritto _____ nato a _____ il _____ in
qualità di responsabile legale dell'ente _____
dichiara che l'ente che rappresenta è in possesso di tutti i requisiti previsti per l'iscrizione all'albo
degli enti di servizio civile regionale (art. 5 comma 1 legge regionale n. 35 del 25/07/2006 e s.m.i.).

Data

Il Responsabile legale dell'ente