

SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IN ITALIA

ENTE

1.a.1) *Ente proponente il progetto:*

AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE DI MODENA

1.a.2) *Codice di accreditamento:*

NZ01094

1.a.3) *Albo e classe di iscrizione:*

ALBO REGIONALE

CLASSE 3 ^

CARATTERISTICHE PROGETTO

1.a.4) *Titolo del progetto:*

“ACCEDIAMO” – PROGETTO DI SUPPORTO ALLA POPOLAZIONE DI MODENA PER FACILITARE L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SANITARIE ATTRAVERSO LA NUOVA RETE DEMATERIALIZZATA.

1.a.5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

SETTORE A) ASSISTENZA

AREA 15) SALUTE

1.a.6) *Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:*

6.1 Descrizione del contesto territoriale

L'Azienda USL di Modena insiste sul territorio della Provincia di Modena e si articola in 7 Distretti Socio-Sanitari (Carpi, Mirandola, Modena, Sassuolo, Pavullo nel Frignano, Vignola e Castelfranco Emilia).

Il territorio è nettamente diviso in una zona pianeggiante, una zona pedemontana e collinare ed una zona di montagna. Tale conformazione geografica si riflette sulla distribuzione della popolazione e delle attività produttive, che vedono importanti distretti industriali (biomedicale

a Mitandola, tessile a Carpi, ceramico a Sassuolo, motoristico e della meccanica a Modena e Maranello) ed una significativa produzione agricolo-casearia diffusa su tutto il territorio.

Il territorio della provincia di Modena è densamente popolato.

Il dato medio provinciale, pari a 262 ab./kmq, è superiore di circa il 32% al dato regionale (199 ab./kmq) e di circa il 30% a quello nazionale (202 ab./kmq).

Le densità abitative più elevate si registrano nei comuni di maggiori dimensioni demografiche e in quelli appartenenti alla cintura del comune Capoluogo, degradando in intensità verso la bassa pianura e riducendosi drasticamente nei comuni montani.

Alla data del 1° gennaio 2016 la popolazione residente in provincia di Modena ammontava a 702.481 persone (342.479 maschi e 360.002 femmine). All'interno di essa, la distribuzione per fascia di età evidenzia una incidenza dell'ultima fascia, quella degli over 65, pari al 22% (156.774 persone).

Distretti socio-sanitari	0 -- 14	15 -- 24	24 -- 29	30 -- 34	35 -- 44	45 -- 59	60 -- 64	65 -- w	Totale
N. 1 Carpi	14954	9617	5029	5855	16423	24098	6094	23512	105582
N. 2 Mirandola	11990	7630	4047	4716	12975	19429	4989	19391	85167
N. 3 Modena	25311	16659	9483	10477	26764	41475	10821	43983	184973
N. 4 Sassuolo	17180	11536	6244	6870	18355	27493	7117	25103	119898
N. 5 Pavullo	5244	3565	1844	2120	5878	9537	2560	10078	40826
N. 6 Vignola	13401	7896	4253	5040	14281	20330	5162	20028	90391
N. 7 Castelfranco E.	11956	6525	3659	4518	13010	17174	4123	14679	75644
Totale	100036	63428	34559	39596	107686	159536	40866	156774	702481

La popolazione provinciale rappresenta il 15,8% dei cittadini residenti in regione Emilia

Provincia di residenza	Totale residenti
Piacenza	287.516
Parma	446.987
Reggio Emilia	533.827
Modena	702.481
Bologna	1.006.808
Ferrara	352.006
Ravenna	392.526
Forlì-Cesena	395.344
Rimini	336.898
Emilia-Romagna	4.454.393

Fonte: Regione Emilia-Romagna

Negli ultimi anni si è registrato un intenso flusso migratorio che ha caratterizzato in particolare la dinamica demografica delle aree economicamente più sviluppate. Nel complesso, gli stranieri residenti in provincia di Modena sono 92.169 e rappresentano il 13% della popolazione totale.

Nel Distretto Socio-Sanitario di Modena, dove si trova il Comune capoluogo della Provincia, abitano 184.973 persone, delle quali 43.983 over 65 anni (pari al 24%), e delle quali 28.499 straniere (pari al 15%).

6.2 Descrizione della area di intervento

Nel corso del tempo ed in particolare negli ultimi anni il Servizio Sanitario Nazionale ha perseguito obiettivi di miglioramento del livello di efficienza nell'utilizzo delle risorse assegnate per l'erogazione dei Livelli Essenziali di Assistenza.

Con riferimento al livello della assistenza specialistica, la Regione Emilia-Romagna ha approvato specifici interventi per migliorare la accessibilità alle cure specialistiche ambulatoriali da parte dei cittadini e per contenere i tempi di attesa. Si richiama al riguardo la deliberazione della Giunta regionale n. 1056 del 27 luglio 2015.

In tale contesto, l'Azienda Usl di Modena, al pari delle altre aziende sanitarie territoriali e ospedaliere regionali, realizza tutti gli interventi necessari per perseguire gli obiettivi assegnati dalla Regione, utilizzando tutti gli strumenti a tal fine messi a disposizione.

In particolare, sono state introdotte modalità innovative di interazione tra l'Azienda e l'utente, quali il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), che è strumento di comunicazione online con i cittadini per la consegna dei referti, per il pagamento delle prestazioni sanitarie e la prenotazione telematica. Tale strumento è in corso di consolidamento ed occorre assicurarne una adeguata diffusione presso la popolazione. Le agende di prenotazione online devono essere le medesime disponibili agli sportelli tradizionali, garantendo così al cittadino la possibilità di utilizzare in pieno le funzionalità offerte dai vari canali multimediali (APP, CUPWEB, FSE, ...).

Nel corso del 2015 l'Azienda Usl di Modena ha elaborato un progetto di riorganizzazione della rete di accesso alle prestazioni sanitarie, finalizzato a facilitare l'accesso del cittadino, attraverso:

- l'accesso da casa propria
- l'ulteriore sviluppo dei servizi immateriali
- la creazione di sportelli multifunzione
- l'estensione dell'accesso diretto alle prestazioni (no prenotazione)

Gli interventi sui servizi dematerializzati ai cittadini prevedono:

- la estensione della prenotabilità CUPWEB delle prestazioni specialistiche;
- la implementazione di APP su smartphone per prenotazioni, disdette, funzioni di assistenza di base;
- il miglioramento del portale Internet per prenotazioni CUP, disdette;
- lo sviluppo della gestione on line delle funzioni di assistenza di base (ex SAUB) e front office.

L'Azienda Usl di Modena intende inserire nella sede aziendale del Distretto di Modena in via Del Pozzo n. 71/B - Modena n. 2 volontari del Servizio Civile Nazionale i quali, entrando in contatto con gli utenti che accedono alla struttura per effettuare prenotazioni CUP o operazioni di assistenza di base o prestazioni specialistiche, con atteggiamento intraprendente e motivato dovranno favorire e facilitare tali utenti a prendere visione e sperimentare le

modalità di funzionamento degli strumenti della rete immateriale dei servizi di prenotazione, pagamento, stampa referti, etc. offerta dal SSR e dall'Azienda, tramite una postazione informatica appositamente allestita.

Si evidenzia che i volontari non si sostituiscono agli operatori della azienda per lo svolgimento di attività istituzionali, bensì svolgono una attività di supporto e facilitazione a favore dei cittadini, contribuendo con la propria attività alla diffusione di modalità innovative di interazione tra popolazione e azienda pubblica, in un ambito di servizio pubblico importante e delicato come quello dei servizi sanitari.

Destinatari del progetto

Gli utenti della Azienda Usl di Modena che, recandosi presso la sede del Distretto di Modena per effettuare prenotazioni o operazioni di assistenza di base allo sportello tradizionale, incontrano n. 2 volontari del Servizio Civile Nazionale i quali, con approccio intraprendente e motivato e con l'ausilio di appositi strumenti informatici, stimolano e supportano gli utenti ad accedere concretamente alle applicazioni della rete dei servizi immateriali resi disponibili dal SSR e dall'Azienda e ne illustrano i vantaggi e i benefici, così contribuendo concretamente alla diffusione dei servizi innovativi di interazione tra Azienda e utenti, per la fruizione delle prestazioni sanitarie.

Beneficiari del progetto

La popolazione di Modena nel suo complesso risulta essere supportata nell'accostarsi e utilizzare la rete immateriale di accesso ai servizi sanitari e ne comprende i vantaggi, anche per effetto del passaparola.

Si ritiene che il progetto offra anche ai volontari una opportunità di crescita professionale e di esperienza individuale all'interno di una importante realtà aziendale di erogazione di servizi pubblici.

Si ritiene altresì che la stessa Azienda Usl possa trarre beneficio dal progetto per quanto concerne la percezione da parte degli utenti della qualità e del funzionamento dei propri servizi.

1.a.7) Obiettivi del progetto:

Obiettivo generale del progetto e' quello di incrementare il tasso di utilizzo dei servizi dematerializzati della rete di accesso alle prestazioni sanitarie offerti dalla Azienda Usl di Modena agli utenti.

BISOGNI RILEVATI	OBIETTIVI SPECIFICI	ESITI ATTESI/INDICATORI
Abitudine degli utenti ad utilizzare lo sportello CUP e SAUB tradizionale per accedere alle prestazioni sanitarie . Difficoltà ad approcciare nuove modalità di accesso, nonostante le campagne di comunicazione attuate a livello regionale e a livello aziendale.	1. Aumentare la diffusione del Fascicolo Sanitario Elettronico 2. Aumentare l'utilizzo delle applicazioni disponibili online per effettuare operazioni di sportello quali prenotazioni di prestazioni specialistiche, scelta del medico di famiglia, disdette di prenotazioni, pagamenti ticket, ...	Incremento dei tassi di utilizzo dei servizi immateriali rilevati periodicamente dall'Azienda attraverso il proprio cruscotto di monitoraggio.

1.a.8) Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia quantitativo che qualitativo:

La predisposizione del presente progetto da parte della Azienda Usl Modena è avvenuta grazie al supporto di CO.PR.E.S.C. Modena (Coordinamento provinciale degli Enti di Servizio Civile della provincia di Modena), la associazione mista pubblico-privata senza fini di lucro alla quale l'Azienda aderisce. Copresc svolge attività in favore degli Enti di servizio civile affinché cresca all'interno degli stessi la cultura del servizio civile e la capacità di collaborare e condividere l'esperienza maturata.

Ausl Modena ha individuato l'accesso alle prestazioni sanitarie quale ambito nel quale realizzare un intervento di facilitazione rivolto alla utenza della città di Modena, con il supporto dei volontari in servizio civile, con la speranza che questa prima esperienza si rivelerà positiva e, nel caso, con l'intenzione di darvi continuità nel tempo.

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi.

ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE

- Redazione e presentazione dell'avviso pubblico per la selezione dei giovani;
- individuazione e attivazione dei canali di diffusione dell'avviso pubblico più idonei a intercettare i giovani interessati, anche per mezzo del Copresc;
- selezione dei candidati;
- accoglienza dei volontari da parte della Direzione del Distretto di Modena;
- stesura della formazione specifica e coinvolgimento dei professionisti dell'Ente per le materie di rispettiva competenza;
- predisposizione degli accordi per la formazione generale e conseguente calendarizzazione degli incontri;
- predisposizione delle risorse materiali e tecnologiche necessarie.

OBIETTIVI	AZIONI	ATTIVITA'
1. AUMENTARE LA DIFFUSIONE DEL FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO (FSE) PRESSO LA POPOLAZIONE DEL DISTRETTO DI MODENA E L'UTILIZZO DELLE FUNZIONALITA' DISPONIBILI AL SUO INTERNO.	1. ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI PRESSO LA SEDE DEL DISTRETTO E DI DIMOSTRAZIONE DEL FUNZIONAMENTO E DELLE MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL FSE.	1.1 CONTATTO CON GLI UTENTI 1.2 COMUNICAZIONE DELLA ESISTENZA DEL FSE 1.3 DIMOSTRAZIONE DEL FUNZIONAMENTO DEL FSE E DELLE MODALITA' DI ATTIVAZIONE
2. AUMENTARE L'UTILIZZO DELLE APPLICAZIONI DISPONIBILI ONLINE PER EFFETTUARE OPERAZIONI DI SPORTELLO QUALI PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SPECIALISTICHE, SCELTA DEL MEDICO DI FAMIGLIA, DISDETTE DI PRENOTAZIONI.	2. ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI PRESSO LA SEDE DEL DISTRETTO E DI DIMOSTRAZIONE DEL FUNZIONAMENTO DELLE APPLICAZIONI ON LINE PER PRENOTAZIONI SPECIALISTICHE E DISDETTE E PER PRESTAZIONI DI ASSISTENZA DI BASE.	2.1 CONTATTO CON GLI UTENTI 2.2 DIMOSTRAZIONE DEL FUNZIONAMENTO DELLE APPLICAZIONI ON LINE
3. AUMENTARE L'UTILIZZO DELLE MODALITA' DEMATERIALIZZATE DISPONIBILI DI PAGAMENTO TICKET.	3. ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI PRESSO LA SEDE DEL DISTRETTO E DI DIMOSTRAZIONE DEL FUNZIONAMENTO DELLE MODALITA' DI PAGAMENTO TICKET DEMATERIALIZZATE.	3.1 DIMOSTRAZIONE DEL FUNZIONAMENTO DELLE MODALITA' DI PAGAMENTO TICKET DEMATERIALIZZATE

Le azioni comuni a tutti gli obiettivi sono:

Azione 4 – FORMAZIONE

Azione 5 – INSERIMENTO E AFFIANCAMENTO STRUTTURATO

Azione 6 - MONITORAGGIO

Azione 7 – VERIFICA FINALE

Azione 4 – FORMAZIONE

L'attività svolta durante il servizio offre ai giovani una opportunità formativa unica nel suo genere, non limitandosi all'apprendimento di nozioni spendibili nel mondo del lavoro, bensì maturando una concreta esperienza nel contesto del funzionamento della Azienda sanitaria e nel momento del contatto con gli utenti dei servizi.

La funzione del formatore e dell'Operatore Locale di Progetto (OLP) è quella di condurre il volontario all'interno dell'esperienza, di fornirgli i riferimenti per il confronto, di indicare gli strumenti e i principi utili a interpretare le situazioni.

La proposta formativa offerta al volontario si concentra principalmente nei primi mesi di attività. La formazione generale e specifica dei volontari inizierà nel primo mese di servizio. In sintesi, la proposta formativa è articolata come segue.

FORMAZIONE GENERALE

Avrà durata 43 ore con piano formativo e modalità di attuazione dettagliate nei punti da 29 a 34.

FORMAZIONE SPECIFICA

Avrà durata 72 ore con piano formativo e modalità di attuazione dettagliate nei punti da 35 a 41.

Per lo svolgimento della attività formativa si prevede di utilizzare sia strumenti cartacei (fogli, cartelloni, grafici) che strumenti multimediali (proiezioni video, supporti audio,

fotografie, etc.) Si rimanda al punto 25 (Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto) per maggiori approfondimenti.

Azione 5 – INSERIMENTO E AFFIANCAMENTO

L'avvio e l'introduzione alla attività avviene nell'Azienda Usl a cura dell'Operatore Locale di Progetto. L'articolazione prevista è la seguente:

a) presentazione dell'Azienda nella quale si svolge il progetto

- visita delle sedi aziendali e illustrazione della rete dei servizi per permettere al volontario di orientarsi con facilità nei diversi percorsi. Durante la visita il volontario è presentato a chi lavora all'interno della struttura, quindi a tutte le figure operative all'interno del servizio a qualsiasi titolo coinvolte nel percorso che interessa il volontario;

- analisi della organizzazione dell'Azienda Sanitaria con particolare riferimento alla rete dell'accesso alle prestazioni sanitarie, per mettere a fuoco quali sono i servizi offerti ai cittadini e qual è il ruolo del volontario al loro interno.

b) introduzione, addestramento e inquadramento delle attività specifiche

L'operatore locale di progetto (OLP) presenta e spiega nel dettaglio i diversi servizi proposti, specificando e chiarendo bene al volontario quali sono le problematiche che dovrà affrontare e gli strumenti da utilizzare. L'OLP, dopo avere presentato il volontario ai dipendenti operanti nella sede e avere mostrato i locali e le risorse tecniche e strumentali a disposizione, predisporrà un primo calendario di attività da far svolgere al volontario, per permettergli di avere un primo approccio con l'intero arco di attività previste dal progetto, senza dirette responsabilità operative, permettendo contemporaneamente all'OLP di valutarne capacità e competenze.

Azione 6 – MONITORAGGIO

Nel piano di attività descritto e rappresentato nel diagramma di Gantt è prevista l'attività di monitoraggio. L'attività prevede due modalità di verifica: una serie di azioni di verifica in itinere che definiamo con il termine monitoraggio e un bilancio finale complessivo del progetto.

Le azioni di monitoraggio offriranno agli attori del progetto uno spazio per valutare l'esperienza in relazione al progetto di servizio civile nelle sue diverse fasi di realizzazione. In particolare il monitoraggio si propone di osservare, avvalorare e sostenere l'esperienza di servizio civile, supportare i referenti della sede di progetto nella relazione con i volontari, offrire uno spazio di confronto. In quest'ottica il monitoraggio diviene un momento di verifica dell'andamento dei progetti ed ha l'obiettivo di fare il punto della situazione, di raccogliere proposte, critiche e domande. I dettagli sono riportati nel box 20.

Azione 7 – VERIFICA FINALE

Al termine di un anno di servizio civile è doveroso e opportuno avviare un bilancio finale dell'intera esperienza svolta e delle competenze acquisite. A tal proposito nel corso del dodicesimo mese il responsabile del monitoraggio organizzerà degli incontri di valutazione finale che riguarderanno:

- I volontari

- l'operatore locale di progetto (OLP)

e saranno finalizzati alla valutazione del raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto.

Nella tabella che segue è rappresentato il piano annuale delle attività previste per i dodici mesi di servizio civile, riassunto dal diagramma di Gantt, che consente una visualizzazione grafica delle diverse fasi progettuali.

	3.1												
Azio ni com uni													
Azio ne 4: for maz ione	Form azion e gene rale												
	Form azion e speci fica												
Azio ne 5: inse rim ent o e affia nca me nto stru tur ato													
Azio ne 6: mo nito ragg io													
Azio ne 7: veri fica final e													

8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività.

Le attività relative alla rete dell'accesso alle prestazioni sanitarie sono attività di tipo amministrativo che afferiscono alla struttura Direzione Amministrativa del Distretto di Modena. La Direzione Amministrativa si articola in Uffici ai quali afferiscono gli operatori di sportello preposti alle varie attività interessate dal presente progetto: prenotazione e disdetta di prestazioni specialistiche e incasso ticket, prestazioni di assistenza di base, ufficio relazioni con il pubblico (URP). Al momento della presentazione del progetto tali Uffici stanno affrontando un percorso di riorganizzazione interno che porterà alla integrazione della attività dei differenti sportelli attualmente esistenti (Sportello Unico Multifunzione). I responsabili degli Uffici sono n. 4 funzionari amministrativi dipendenti dell'Azienda a tempo pieno. Presso gli sportelli lavorano circa n. 23 operatori amministrativi dipendenti.

Per completare il quadro delle professionalità e delle strutture aziendali coinvolte nella realizzazione del progetto occorre inserire il Servizio Interaziendale Information and Communication Technology (Azienda Usl di Modena e Azienda Ospedaliero Universitaria di Modena) per la parte relativa agli strumenti aziendali relativi all'accesso alle prestazioni, il Servizio Comunicazione e Relazione con I cittadini per gli aspetti di comunicazione con gli utenti ed in particolare per il Fascicolo Sanitario Elettronico, la Direzione del Distretto di Modena, la Direzione Amministrativa del Dipartimento Aziendale di Cure Primarie, la Direzione Amministrativa centrale aziendale.

Si richiama al riguardo anche quanto esposto al precedente punto 6) circa l'importante progetto aziendale di riorganizzazione della rete dell'accesso.

8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto.

I volontari svolgeranno attività di contatto con gli utenti e di comunicazione delle modalità innovative di accesso ai servizi. Avranno la possibilità di mostrare agli utenti concretamente il funzionamento delle principali applicazioni e di farne comprendere i vantaggi.

Attraverso il loro lavoro, potranno raccogliere concreti elementi e valutazioni da riportare, attraverso l'OLP, ai vari servizi aziendali competenti sulla rete dematerializzata dell'accesso, così contribuendo al miglioramento dei servizi offerti dall'Azienda.

1.a.9) Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 2

1.a.10) Numero posti con vitto e alloggio: 0

1.a.11) Numero posti senza vitto e alloggio: 2

1.a.12) Numero posti con solo vitto: 0

1.a.13) Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo: 30 h./sett.

1.a.14) Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) : 5

1.a.15) Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

ARTICOLAZIONE ORARIA COMPATIBILE CON GLI ORARI DI APERTURA DEGLI SPORTELLI DELLA SEDE DEL DISTRETTO DI MODENA

ATTENERSI ALLE REGOLE DI COMPORTAMENTO VIGENTI NELLA STRUTTURA AZIENDALE (RIF. CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI PUBBLICI)

ATTENERSI ALLE NORME CONTENUTE NEL CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (Decreto Legislativo n. 196/03 e s.m.i.)

1.a.16) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	DISTRETTO SOCIO SANITARIA DI MODENA	MODENA	VIA DEL POZZO N. 71 B MODENA	14820	2	SCHIANCHI MONICA	12 FEBBRAIO 1968	SCHMNC6B52F205R
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								

1.a.17) Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:

Il Copresc di Modena favorisce la collaborazione degli enti sulle attività di sensibilizzazione e di promozione del servizio civile attraverso il tavolo di lavoro provinciale che ha il compito di programmare le iniziative e valutare gli elementi di successo e di criticità di quelle già attivate. L'Ente e gli Enti associati aderiscono alle attività progettate all'interno del Tavolo e realizzate in modo coordinato e congiunto, come esplicitato all'interno del Piano Provinciale (si veda scheda di adesione al Piano dell'Ente).

Ore complessive: minimo 21 di promozione e sensibilizzazione, di cui almeno 15 in collaborazione con Copresc a livello coordinato e congiunto (si veda scheda di adesione al piano provinciale del servizio civile) e 6 in proprio ma condivise con Copresc.

1.a.18) Criteri e modalità di selezione dei volontari:

Il sistema UNSC e cioè i criteri di selezione definiti e approvati con la determinazione n. 173 del Direttore Generale dell'11 giugno 2009.

1.a.19) Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):

NO

1.a.20) Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:

L'Azienda Usl aderisce al piano provinciale Copresc, pertanto partecipa al percorso per l'attuazione del monitoraggio interno organizzato a livello provinciale. L'Ente, pur aderendo al tavolo provinciale, realizza comunque un proprio piano di monitoraggio interno al progetto come di seguito illustrato.

Obiettivi del monitoraggio specifico:

- rilevare in modo tempestivo elementi di criticità e insoddisfazione al fine di promuovere azioni correttive;
- valutare la formazione specifica e l'inserimento dei volontari nelle attività del progetto, in termini di:
 - a) stato di attuazione del programma
 - b) qualità della formazione (contenuti e modalità didattiche)
 - c) aderenza della formazione alle attività previste dal progetto
 - d) gradimento dei discenti.

I livelli da misurare:

- l'esperienza del giovane all'interno del progetto e della struttura
- gli obiettivi raggiunti rispetto al progetto, alla struttura, al territorio e al giovane in servizio civile
- il rapporto del giovane con gli utenti e le figure di riferimento (OLP, responsabile della struttura, volontari della struttura, operatori della struttura)
- il risultato finale di un anno di servizio civile: la crescita dell'individuo.

Modalità di attuazione: incontri specifici

Tempistiche: gli incontri avverranno con cadenza mensile.

1.a.21) Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):

NO

1.a.22) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

Il progetto non richiede requisiti particolari

1.a.23) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

NO

1.a.24) *Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):*

NO

1.a.25) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:*

- ATTREZZATURA D'UFFICIO
- POSTAZIONE INFORMATICA DEDICATA
- APPLICATIVI AZIENDALI RELATIVI AI SERVIZI IMMATERIALI PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SANITARIE (FSE, CUPWEB, PAGO ONLINE, REFERTI ONLINE, ...)
- MATERIALE PER LA FORMAZIONE GENERALE E SPECIFICA (STRUMENTI CARTACEI E STRUMENTI MULTIMEDIALI)

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

1.a.26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti*

NO

1.a.27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

NO

1.a.28) *Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

SI

Formazione generale dei volontari

1.a.29) *Sede di realizzazione:*

La formazione generale è coordinata e congiunta in ambito Copresc e sarà svolta in una delle sedi del Comune di Modena.

1.a.30) *Modalità di attuazione:*

Per quanto concerne le modalità di attuazione della formazione generale, si rinvia ai contenuti del protocollo Copresc.

1.a.31) *Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio:*

NO

1.a.32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La formazione generale verrà erogata attraverso lezioni frontali, interattive, con l'utilizzo di dinamiche non formali, lavori di gruppo e il supporto di materiali interattivi.

Si promuove inoltre la partecipazione a conferenze e altri incontri pubblici, con la compresenza del formatore generale e una opportuna rielaborazione in sede di formazione generale, per incentivare la frequentazione di eventi pubblici organizzati dall'ente e da altre realtà che si occupano di volontariato, cittadinanza attiva e attualità.

1.a.33) *Contenuti della formazione:*

MODULO	ARGOMENTI	DURATA IN ORE
1	Presentazione degli Enti	2
2	Conoscenza e gruppo di formazione Diritti e doveri del volontario del servizio civile La normativa vigente e la Carta di Impegno Etico	4
3	Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà.	4
4	Mediazione culturale ed interculturalità	4
5	La solidarietà e le forme di cittadinanza	4
6	Servizio civile nazionale, associazionismo e volontariato	4
7	L'identità del gruppo in formazione	4
7bis	Gestione dei conflitti	4
8	La protezione civile	3
9	La difesa della Patria	6
10	Il lavoro per progetti Rappresentanza del servizio civile	4
	TOTALE FORMAZIONE GENERALE	43

1.a.34) *Durata*

La durata del corso di formazione generale è pari a 43 ore da svolgersi per il 100% entro il 180° giorno dall'avvio del progetto.

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

1.a.35) Sede di realizzazione:

AZIENDA USL DI MODENA
DISTRETTO DI MODENA
VIA DEL POZZO, 71/B
MODENA

1.a.36) Modalità di attuazione:

IN PROPRIO PRESSO L'ENTE CON FORMATORI DELL'ENTE

1.a.37) Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:

SCHIANCHI MONICA - NATA A MILANO IL 12.02.68

1.a.38) Competenze specifiche del/i formatore/i:

Laurea in Economia Aziendale presso l'Università degli Studi di Parma e Dottorato di Ricerca in Economia Aziendale presso l'Università Commerciale L. Bocconi di Milano; esperienza di direzione di differenti servizi amministrativi presso l'Azienda Usl di Modena. Attualmente Direttore Amministrativo del Distretto di Modena con responsabilità, tra l'altro, della rete dell'accesso del distretto di Modena e del progetto aziendale recupero ticket.

1.a.39) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

LEZIONI FRONTALI, CON IL COINVOLGIMENTO DEGLI OPERATORI DELLA STRUTTURA COMPETENTI PER MATERIA. FORNITURA DI MATERIALE AZIENDALE E NORMATIVA DI RIFERIMENTO.

1.a.40) Contenuti della formazione:

MODULI	CONTENUTI	DURATA in ore
MODULO 1 - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA USL DI MODENA	Nozioni generali inerenti il Servizio Sanitario Nazionale e le Aziende Unità Sanitarie Locali. Organizzazione e articolazione dell'Azienda Usl di Modena.	10
MODULO 2 - PRESENTAZIONE DEL PROGETTO	Il Distretto socio sanitario La Direzione Amministrativa del Distretto di Modena La rete dell'accesso alle prestazioni sanitarie L'organizzazione dell'offerta di prestazioni sanitarie I servizi amministrativi di accesso alle prestazioni	10
MODULO 3 - IL SISTEMA INFORMATICO A	La rete informativa della Regione Emilia-Romagna a supporto	10

SUPPORTO DELL'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SANITARIE	dell'accesso e i differenti canali di accesso ai servizi sanitari.	
MODULO 4 - GLI OBIETTIVI DELLA PROGRAMMAZIONE ANNUALE REGIONE E AZIENDE SANITARIE	Le linee di programmazione annuali Gli obiettivi specifici assegnati alle Aziende Sanitarie in materia di accesso	10
MODULO 5 - IL FINANZIAMENTO DEL SSR E LA COMPARTECIPAZIONE DEI CITTADINI ALLA SPESA SANITARIA	Il progetto aziendale di recupero ticket, organizzazione, sistema informativo a supporto.	10
MODULO 6 - IL PROGETTO AZIENDALE DI RIORGANIZZAZIONE DELLA RETE DELL'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	Illustrazione del progetto aziendale di riorganizzazione della rete dell'accesso alle prestazioni	10
MODULO 7 - LA NUOVA RETE IMMATERIALE DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	Panoramica sui servizi immateriali che l'azienda mette a disposizione dei cittadini per facilitare l'accesso e migliorare il livello di servizio.	8
MODULO 8 - I RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEI VOLONTARI	Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile.	4
	TOTALE ORE DI FORMAZIONE	72

1.a.41) Durata

La durata del corso è di n. 72 ore da svolgersi per il 100% entro il 90° giorno dall'avvio del progetto.

Altri elementi della formazione

1.a.42) Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:

Il monitoraggio della formazione generale e specifica si svolgerà in itinere attraverso colloqui individuali a cura dell'Operatore Locale di Progetto (OLP), utilizzo di questionari di gradimento degli eventi formativi, utilizzo di una scheda individuale per ogni volontario, con la indicazione del periodo di formazione specifica, il tipo di evento formativo, l'argomento, la durata.

Tale attività sarà seguita costantemente da un apposito gruppo di lavoro costituito per seguire l'andamento dei progetti di servizio civile, con l'utilizzo di una figura dell'Ente esperta di monitoraggio.

I percorsi di formazione specifica saranno sviluppati mediante una attenta analisi delle competenze e dei bisogni dei volontari impiegati; tale metodologia sarà impiegata anche nell'azione di monitoraggio, mediante il confronto diretto (colloqui e/o questionari ad hoc subito dopo la formazione).

Modena, 14 ottobre 2016

Il Direttore Generale Azienda UsI di Modena
Dottor Massimo Annicchiarico