 ****

***Allegato A – Servizio Civile Universale Italia***

**SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2024**

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema Helios. All’ente è richiesto di riportare gli elementi significativi per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

**TITOLO DEL PROGETTO:**

FACCIAMO RETE

**SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:**

Assistenza Area 14 - Altri soggetti in condizione di disagio o di esclusione sociale

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 MESI

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| “FACCIAMO RETE!” ha ***l’obiettivo di Garantire alle fasce più deboli della popolazione, il migliore accesso possibile alle cure sanitarie, rendendo l'accoglienza, nelle strutture sanitarie, più umana ed efficace, sostenendo sia il malato che il caregiver.***Il risultato sarà di assicurare “la salute ed il benessere a tutti e a tutte le età” conformemente all'obiettivo 3 dell'Agenda 2030 e così come anche previsto dal Servizio Sanitario Nazionale e dall'art. 32 della Costituzione Italiana. Tale obiettivo intende fortemente incidere sul tessuto territoriale perseguendo le funzioni istituzionali proprie degli Enti sanitari, contribuendo in maniera attiva a rispondere ai bisogni manifestati dal territorio, così come evidenziati nel programma “Marche 25: Laboratori di inclusione”, con particolare riferimento alle fragilità della popolazione, inasprite da una crisi sociale ed economica in cui la pandemia ha determinato una maggiore vulnerabilità garantendo loro *sostegno per una piena partecipazione alla vita sociale e culturale del Paese*. Il progetto si pone in linea con il programma sin dalla scelta del nome “RETE”. Questo termine, infatti, non fa solo riferimento ad luogo fisico ma anche ad uno *spazio di ricerca* *integrata*, nel quale sperimentare nuove tecniche e idee al fine di perseguire un appropriato sistema di cure, fornire una risposta efficiente ed efficace a sostegno del sistema sociale, implementando nuove modalità, migliorando quelle attuali, adottando nuove strategie di prevenzione, di promozione della salute, di attività di mediazione, di accoglienza, di sostegno, di sensibilizzazione e stimolo alla partecipazione attiva dei cittadini, offrire un’adeguata comunicazione ed informazione all’utenza, accompagnare ed orientare al meglio ogni persona nel percorso di fruizione dei servizi sanitari.Il progetto “FACCIAMO RETE!”, con la presenza dei volontari del SCU nelle AST e presso l’ospedale Salesi, ha dunque, *in sintesi*, l’obiettivo di: 1. avvicinare i servizi al cittadino;
2. accogliere l’utenza, con particolare attenzione ai soggetti fragili garantendo l'equo accesso alle cure;
3. facilitare l'accesso alle prestazioni che rientrano nei Livelli Essenziali di Assistenza e l'utilizzo di ogni servizio su tutto il territorio delle AST;
4. fornire supporto agli operatori al fine di facilitare e migliorare l’accesso dell’utenza alle prestazioni.

**Motivazione della coprogettazione:**La nostra ***CO-PROGETTAZIONE*** è volta a soddisfare i bisogni individuati su 4 province della regione (Ancona, Macerata, Fermo ed Ascoli Piceno), ognuna per il territorio di propria competenza ed è volta a fornire risposte indirizzate a tutte le fasce anagrafiche della popolazione. Il progetto è presentato dalla **AST di Ancona *Ente Titolare*,** in **COPROGETTAZIONE** con quattro ***Enti di Accoglienza***: * **l'AST di Macerata -** che opera nella provincia di Macerata all'interno del settore assistenza;
* **l’AST Fermo -** che opera nella provincia di Fermo nel settore assistenza;
* **l’AST Ascoli Piceno -** che opera nella provincia di Ascoli Piceno nel settore assistenza;
* **la Fondazione Ospedale Salesi – Onlus,** che opera presso l’Azienda Ospedaliero Universitaria delle Marche - Presido G. Salesi, l’unico nelle Regione ad esclusivo indirizzo materno-infantile. La Fondazione si occupa del percorso di presa in carico dei bambini e delle loro famiglie, accompagnandoli dal momento del ricovero fino alla loro dimissione.

Queste evidenze motivano la scelta di accogliere come Ente co-progettante la Fondazione Ospedale Salesi Onlus, nata per mantenere e diffondere la più adeguata cultura assistenziale rivolta al bambino malato a tutti i livelli istituzionali e sociali. Quest’ultima opera nel contesto territoriale dell’AST Ancona, appartenendo all’Azienda Ospedaliero Universitaria delle Marche, che si articola in tre presidi: Umberto I, Lancisi e G. Salesi i quali svolgono la loro attività anche a supporto dell’AST. Il contributo della Fondazione Salesi è rilevante sul fronte delle competenze, delle conoscenze ottimali sulla relazione con l’utenza pediatrica e relative famiglie, con il trasferimento del know how al personale ed agli operatori volontari delle AST, la cui organizzazione è prevalentemente rivolta a pazienti adulti e in minore percentuale a quelli di età pediatrica. Essere in grado di comunicare in modo chiaro e appropriato sia con l’utenza pediatrica che con i genitori è essenziale per poter fornire una buona assistenza ed accoglienza e creare un ambiente di cura e sostegno per i bambini ospedalizzati e i loro genitori, fornendo loro un'esperienza positiva durante il periodo di degenza.Il contributo delle Aziende Sanitarie che cooperano sul territorio di 4 province e della Fondazione Salesi al programma “Marche 25: Laboratori di inclusione”, è fondamentale in quanto operano nel settore salute e al tempo stesso complementare e strategico in quanto erogando prestazioni sanitarie entrano in contatto con tutte le categorie dei destinatari fragili.Gli enti co-progettanti **metteranno a sistema le loro risorse, uniformando la formazione degli operatori e favorendo lo scambio di informazioni tra gli operatori della sanità e la diffusione delle buone pratiche del settore su tutto il territorio regionale.**La specificità di questo progetto all’interno del programma sta anche nell’Accoglienza: il modo in cui si accoglie fa la differenza e, conformemente al Piano Socio Sanitario della Regione Marche, mette al centro del processo il cittadino e lo avvicina alle istituzioni. In tal senso, gli operatori volontari del Servizio Civile, come abbiamo anche avuto modo di sperimentare nel tempo, rappresentano la presenza strutturata dell’ascolto e dell’attenzione, fondamentale connessione tra le AST e gli utenti. Le AST hanno un *ruolo privilegiato,* come hanno ampiamente dimostrato anche nei difficili anni della pandemia: partecipando con grande generosità, capacità di adattamento, disponibilità, sperimentandosi come cittadini attivi e in grado di fare la differenza.**Indicatori:**Gli indicatori che si andranno a rilevare sono individuati per misurare la qualità del “rapporto” dovuto incontro tra servizi/cittadini. Rispetto alla situazione di partenza si individuano di seguito degli ***indicatori di risultato*** per **misurare il miglioramento della qualità dei servizi ed indicare il raggiungimento dell’obiettivo.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicatori da valutare con il progetto** | **Risultati attesi con il progetto** |
| Migliorare e supportare i servizi di accoglienza e accompagnamento soprattutto per le fasce più deboli (anziani e stranieri, minori, disabili, adulti in situazione di disagio) | Incrementare il numero di informazioni e operatori in grado di fornire informazioni presso le portinerie delle sedi accreditate, svolto da personale AST in collaborazione e con il supporto con gli Operatori Volontari del SCUNumero sedi attivate di servizi di accoglienza e accompagnamento nelle portinerie delle sedi accreditate:**N. 2 per sede** sanitaria ASTN. ore di servizio accoglienza: **6 ore** al giorno dal lunedì al sabato |
| Aumentare i servizi di supporto per l’autonomia dell’anziano attraverso semplici attività personalizzate di supporto nelle strutture residenziali e/o semi residenziali | Potenziare il servizio attivo presso le strutture per anziani gestito da personale AST con il supporto degli Operatori Volontari SCUNumero di servizi attivati: **in 5 strutture** per anziani (copertura 100% delle strutture) |
| Potenziare e rendere stabile il servizio di l’accoglienza, ascolto, informazione, orientamento e accompagnamento dei bambini ospedalizzati e delle loro famiglie all’interno del Presidio Salesi | Aumentare il numero di informazioni presso presidio Salesi, con il supporto degli Operatori Volontari del SCURendere stabile il 1 **punto accoglienza utenza pediatrica** / utenza ostetrica ginecologia ed in particolare in condizione di disagioOrario di apertura servizio: **6 ore al giorno** da lunedì al sabato |
| Attivare postazioni per l’utilizzo ed alfabetizzazione dell’utenza sull’uso di strumenti digitali nelle sedi periferiche: SMART URP e strumenti | Attivare il servizio di sportello in ogni sede di AST dove si realizza il progetto |
| Attivare servizio agli utenti più fragili attraverso un collegamento con vari strumenti con gli utenti assistiti a domicilio | Attivare il servizio di collegamento con utenti assistiti a domicilio presso ogni sede di attuazione progetto |
| Aumentare la soddisfazione della qualità della permanenza degli utenti e loro familiari all’interno delle struttura ospedaliera (rilevazione attraverso questionari URP) | Dalla media delle valutazione delle 4 AST dove si realizza il progetto, misurare i seguenti risultati minimi:Hanno espresso Insufficiente < del 10% sufficiente > del 50% dei questionari; buono > del 30%; ottimo > del 10% |
| Diminuire il N. segnalazioni per disservizi URP AST nel 2025 | AST Ancona: < di 250AST Macerata: < di 200AST Fermo: < di 90AST Ascoli Piceno: < di 60 |

 |

**RUOLO ED ATTIVITÁ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

|  |
| --- |
| Gli enti co-progettanti, pur avendo gli stessi intenti e funzioni istituzionali, presentano delle peculiarità, organizzazioni strutturali sanitarie e socio sanitarie proprie nelle diverse sedi di attuazione del progetto, pertanto gli operatori volontari svolgeranno una serie di attività individuate dalle AST e dalla Fondazione Salesi per il raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto e nel programma.*ATTIVITA’ COMUNI A TUTTE LE SEDI***Potenziare l’attività di accoglienza e orientamento** Il volontario, attraverso il proprio servizio, contribuirà a potenziare, soprattutto qualitativamente, l’orientamento e l’accompagnamento dell’utenza sia nei presidi ospedalieri che in quelli territoriali, nei locali comuni e di transito e, ove necessario, supportare l’utenza al disbrigo di pratiche. Fornirà supporto ai mediatori culturali per l’accoglienza degli stranieri e contribuirà a gestire il sovra flusso degli utenti all’interno degli spazi comuni come sale d’attesa e corridoi. In caso di emergenza sanitaria si occuperà di far rispettare le misure di distanziamento sociale. **Facilitare l’accesso ai nuovi servizi digitali** Il volontario supporterà gli operatori nella gestione, diffusione, promozione e realizzazione di servizi basati sull’impiego di nuovi strumenti tecnologici e informatici, in quanto l’uso di questi strumenti va incentivato e promosso dal momento che sono diventati sempre più imprescindibili. Ove necessario, si occuperà di distribuire depliant informativi, affiggere manifesti e locandine e dare istruzioni e assistenza per scaricare le *app* sui dispositivi. **Supportare gli operatori nel processo di miglioramento e agevolazione dell’accesso alle cure**Il volontario affiancherà gli operatori nel processo in corso di snellimento delle liste di attesa partecipando alle iniziative in atto.**Sensibilizzare al volontariato e al valore della partecipazione sociale**Il volontario sarà formato e sensibilizzato all'impegno civico, all’essere componente responsabile ed attento della comunità così pure al prendersi cura della salute del cittadino che accede ai servizi. Si rammenta come il volontario sia contemporaneamente componente attivo della Comunità stessa. **Attività e ruoli dei volontari comuni a tutte le sedi**I Volontari in servizio presso le sedi delle AST Ancona, AST Macerata, AST Fermo, AST Ascoli Piceno e Fondazione Salesi saranno impegnati nell’accogliere, informare e orientare gli utenti nei CUP, nelle Portinerie, nei Pronto Soccorso, nei servizi/reparti, negli Urp al fine di rendere più agevole l’accesso e contribuire a una efficace presa in carico. I volontari accompagneranno l’utenza nei reparti e nelle strutture sanitarie, anche con l’utilizzo di supporti (sedie a rotelle); svolgeranno, là dove richiesto, piccole commissioni per supportare l’utente; trasporteranno da e per le strutture sanitarie soggetti disabili, anziani e minoranze; accompagneranno gli operatori dei servizi al domicilio degli utenti; supporteranno l’utenza nella compilazione di questionari di soddisfazione o reclami sul servizio reso; sosterranno le attività dei servizi di prevenzione svolti nell'ambito delle vaccinazioni e delle campagne screening; collaboreranno all'esecuzione e diffusione di attività e progetti di informazione, promozione e sensibilizzazione; infine sosterranno le attività amministrative di supporto alle attività sanitarie. Saranno previste riunioni periodiche con i referenti OLP, in condivisione: i volontari parteciperanno alle riunioni ed ai momenti di briefing e debriefing ed ai coordinamenti periodici condotti da uno psicologo esperto, nelle rispettive sedi, anche attraverso lo strumento della videoconferenza. *ATTIVITA’ COMUNI ALLE SINGOLE SEDI AST Ancona, AST Macerata; AST Fermo; AST Ascoli Piceno*, gli operatori volontari svolgeranno le seguenti attività presso: 1. PORTINERIE/CUP/FRONT-OFFICE**:** accoglienza, orientamento, ascolto, accompagnamento utenti fragili verso servizi/ambulatori dedicati fornendo indicazioni, illustrando procedure, ubicazione ambulatori e attività, gestione sala di attesa, accompagnamento dell’utenza disabile attraverso l’uso degli ausili a disposizione, sostegno alla compilazione modulistica e certificazione richieste riguardanti anche gli accessi;
2. PRONTO SOCCORSO: gestione sala d'attesa, accoglienza ed accompagnamento utenti cod. bianchi, trasporto materiali, archiviazione materiali (segue procedura Operativa Piano di Lavoro Operatore SCU Pronto Soccorso);
3. DIPARTIMENTI / DISTRETTI / ATTIVITÀ AMBULATORIALE: gestione sala d'attesa, accoglienza, orientamento, supporto all’inserimento dei dati, accompagnamento degli utenti, sia fisica che attraverso indicazioni, per l’esecuzione delle prestazioni, supporto nella compilazione della modulistica, quando necessario, e affiancamento al personale nelle varie attività di servizio (in sede e a domicilio);
4. URP: accoglienza e accompagnamento dell’utente nei vari servizi, se è necessario, indicazioni agli utenti che accedono per reclami o informazioni supportando il personale dedicato, partecipazione alle campagne di informazione ed educazione rivolte alla popolazione;
5. RSA: supporto al personale sanitario nella gestione dei residenti creando momenti di animazione, piccole commissioni per gli anziani ed attività di accompagnamento, gestione delle sale di attesa durante le visite familiari e supporto agli operatori nelle attività amministrative della struttura;
6. DIREZIONI SANITARIE E AMMINISTRATIVE: gestione sala d'attesa, supporto alle attività amministrative svolte dall’operatore, accoglienza degli utenti, familiari ed operatori orientando verso gli uffici competenti e le procedure corrette, partecipazione ad attività di informazione e promozione;
7. SERVIZI IGIENE E SANITA' PUBBLICA – FRONT OFFICE: gestione sala d'attesa, accoglienza, orientamento, supporto all’inserimento dei dati, accompagnamento degli utenti per l’esecuzione delle prestazioni indicando ubicazione e fornendo supporto nella compilazione della modulistica, quando necessario. Affiancamento al personale nelle varie attività di servizio.

*ATTIVITÀ PREVISTE PRESSO SEDE FONDAZIONE SALESI* In concerto con l’Ente proponente, gli Operatori Volontari saranno impiegati nei punti strategici del Presidio Ospedaliero Salesi per potenziare l’orientamento, l’accoglienza e l’accompagnamento. I volontari saranno a disposizione degli utenti per dare tutte le informazioni.Le attività previste: 1. Rendere visibile la presenza dei volontari all'interno del Presidio Pediatrico Salesi nei punti di maggiore afflusso;
2. Accogliere e incontrare i piccoli pazienti con i loro genitori al momento dell’ingresso in Ospedale per conoscerli e mapparne i bisogni;
3. Presa in carico del paziente e della loro famiglia nel delicato momento del ricovero tramite la consegna di un Kit dell’accoglienza che comprende anche “il mio diario del Salesi”, opuscolo informativo, riguardante le attività e i servizi offerti gratuitamente dalla Fondazione dentro e fuori l’Ospedale;
4. Programmare attività di aiuto e sostegno necessarie nel periodo di ricovero che potrà essere di breve o lunga degenza. Le informazioni ricevute al momento dell’accoglienza consentiranno l’organizzazione di servizi che contribuiranno al superamento del trauma che normalmente si manifesta in tutti i piccoli pazienti a causa del distacco forzato dall’ambiente quotidiano;
5. Realizzare laboratori e attività ludiche per creare un contesto ospedaliero più accogliente per i piccoli degenti. Le attività preparatorie sono concertate con gli operatori della Fondazione nella fase di ideazione, per l’acquisizione e la scelta dei materiali necessari e per l’adattamento alle diverse fasce di età. Gli Operatori volontari, ad esempio, predisporranno kit personalizzati per bambini dai 3 ai 6 anni con matite colorate, gomme e album da disegno per elaborare piccoli progetti nel periodo di ospedalizzazione;
6. Costruire occasioni di socializzazione (specie nei reparti di lunga degenza come oncologia e neuropsichiatria) al fine di evitare condizioni di isolamento che è sempre un rischio costante nel periodo di degenza. Questo obiettivo si realizza con progetti come “l’Orto in corsia”, le letture collettive, le proiezioni video con condivisione dell’esperienza, le attività di sostegno a supporto dei minori con particolari fragilità, attività di supporto e accoglienza dei genitori per le loro specifiche necessità. Per “l’Orto in corsia”, in particolare, vengono svolte anche attività propedeutiche che consistono nella collaborazione tra l’operatore volontario e il paziente per la scelta delle piantine da mettere a dimora nelle varie stagioni, la predisposizione di un diario che consente al piccolo, supportato dall’ aiuto del volontario, di annotare ogni aspetto delle attività realizzate, la scelta dei materiali di riuso per la costruzione di particolari vasi/contenitori per l’allestimento dell’orto stesso. Sono previsti questionari dedicati ai bambini per monitorare il gradimento e la misura delle abilità acquisite grazie alla partecipazione al progetto;
7. Affiancamento alla pet therapy: gli operatori volontari avranno il compito di supportare i professionisti nelle attività preparatorie del cane e parteciperanno ai “giochi” proposti tra il cane e il bimbo nei reparti del Pediatrico Salesi
8. Fornire supporto nella consegna e ritiro dei questionari di valutazione delle attività di accoglienza giornaliere (da sottoporre al bimbo e al caregiver). Affiancamento nell'inserimento, elaborazione e archiviazione dati. Gli operatori volontari parteciperanno a training supervisionati da una psicoterapeuta e simulazioni con role-playing in preparazione alla somministrazione dei questionari;
9. Gestire attività Amico Tablet: i volontari avranno il compito di consegnare, dietro richiesta del piccolo ricoverato o della loro famiglia, un tablet, spiegando a loro il funzionamento. Negli ultimi anni tale strumento si è dimostrato molto importante perché è riuscito a far rimanere in contatto il paziente con il mondo esterno, con i suoi parenti ed è stato utile anche per le attività scolastiche;
10. Collaborare nelle pratiche amministrative della Fondazione in particolare per quelle relative alle attività dei progetti svolti nei reparti;
11. Supportare tutte le attività afferenti i social della Fondazione (Facebook, Instagram etc.), per aiutare gli utenti ad avere risposte puntuali alle richieste da loro inviate, come ad esempio la modalità di prenotazione visita), collaborare in modo attivo nella redazione di nuovi progetti finalizzati all’accoglienza dei pazienti utilizzando ognuno le proprie competenze professionali o conoscenze acquisite.
12. Collaborazione attiva nell’organizzazione di eventi, anche esterni al Presidio, per promuovere l’accoglienza e le attività assistenziali.

**ATTIVITÀ SEDI ENTE ACCOGLIENZA CO-PROGETTANTE: AST MACERATA*** **PORTINERIE/CUP/FRONT-OFFICE:** accoglienza, orientamento, ascolto, accompagnamento utenti fragili verso servizi/ambulatori dedicati, informazione target fragile illustrando totem, procedure, ubicazione ambulatorio e attività, gestione sala di attesa, accompagnamento dell’utenza disabile utilizzando gli ausili a disposizione, sostegno alla compilazione modulistica e certificazione richieste riguardanti anche gli accessi.
* **PRONTO SOCCORSO:** gestione sala d'attesa, accoglienza ed accompagnamento utenti cod. bianchi, trasporto materiali, archiviazione materiali, gestione delle sale di attesa, supporto alla compilazione della modulistica quando necessario.
* **DIPARTIMENTI/DISTRETTI/ATTIVITÀ AMBULATORIALE:** gestione sala d'attesa, accoglienza, orientamento, supporto all’inserimento dei dati, accompagnando gli utenti per l’esecuzione delle prestazioni indicando ubicazione e supporto nella compilazione della modulistica quando necessario e affiancamento al personale nelle varie attività di servizio (in sede e a domicilio o nelle strutture che l’Ente dovrà aprire per gestire eventuali nuove emergenze es. pandemia, emergenza profughi ecc…).
* **URP/SEDE AMMINISTRATIVA:** accoglienza e accompagnamento dell’utente nei vari servizi, se è necessario, informazione agli utenti che accedono per reclami o informazioni supportando il personale dedicato, partecipa alle campagne di informazione ed educazione rivolte alla popolazione, aiuta a creare istruzioni operative per l‘utilizzo delle nuove tecnologie in via di sviluppo/implementazione e la successiva diffusione nelle varie sedi/strutture.
* **OSPEDALI DI COMUNITÀ/CASA DELLA SALUTE/COT:** supporto al personale sanitario nella gestione dei residenti creando momenti di animazione, piccole commissioni per gli anziani ed attività di accompagnamento, gestione delle sale di attesa durante le visite familiari e supporto agli operatori nelle attività amministrative della struttura.
* **DIREZIONI MEDICHE E AMMINISTRATIVE:** gestione sala d'attesa, supporto alle attività amministrative svolte dall’operatore, accoglienza degli utenti, familiari ed operatori orientandoli verso gli uffici competenti e le procedure corrette, partecipazione ad attività di informazione e promozione, supporto alla compilazione della modulistica quando necessario e affiancamento al personale nelle varie attività di servizio.
* **DIPARTIMENTI DI PREVENZIONE – FRONT OFFICE:** gestione sala d'attesa, accoglienza, orientamento, supporto all’inserimento dei dati, accompagnando gli utenti per l’esecuzione delle prestazioni indicando ubicazione, supporto nella compilazione della modulistica quando necessario e affiancamento al personale nelle varie attività di servizio, partecipa a tutte le attività legate ai Centri Vaccinali ed all'emergenza stessa.

**ATTIVITÀ SEDI ENTE ACCOGLIENZA CO-PROGETTANTE: AST ASCOLI PICENO**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO * Collaborano nella rilevazione della customer satisfaction per il monitoraggio della qualità percepita dagli utenti, con l’URP e le associazioni di volontariato per una rilevazione più obiettiva e rispondente alla realtà che porti a progetti di miglioramento continui;
* Facilitano l’utenza nella compilazione di questionari di soddisfazione o reclami sul servizio reso offrire un importante supporto anche per la promozione delle iniziative regionali legate al progetto Carta Regionale Sanitaria, in particolare seguendo l’attivazione della tessera per le nuove funzioni di autenticazione su internet, presso la sede URP quale sportello dedicato, rinforzare il canale informativo per il nuovo consenso informato on line con l’attivazione del Fascicolo Sanitario Elettronico Regionale (FSE);
* Promuovono e supportano l’autenticazione delle Tessere Sanitarie, il consenso informato
* Alimentano l’informazione tramite i nuovi canali aziendali whattsap, Instagram, facebook, sito istituzionale
* Supportano l’utente nella corretta modulistica da utilizzare per i diversi servizi

 CENTRALE OPERATIVA 118* Individuare con l’aiuto del personale dell’Ente le persone che possono necessitare di trasporto;
* Contribuire alla gestione dei trasporti solidali con mezzi sanitari “da casa e a casa” con riferimento alla C.O. 118 dell’AST ASCOLI PICENO;
* Ricevere le prenotazioni degli utenti (telefoniche e via mail)
* Prenotare il mezzo di trasporto;
* Recarsi al domicilio degli utenti che fanno richiesta di trasporto;
* Accompagnare a destinazione gli utenti e riaccompagnare al domicilio gli utenti, quando il mezzo è messo a disposizione e autorizzati dall’OLP della sede C.O. 118.
* Supportare a livello amministrativo i rapporti con le Pubbliche Assistenze;
* Trasporto da e per le strutture sanitarie soggetti disabili, anziani e minoranze; accompagnano gli operatori dei servizi al domicilio degli utenti

 DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE INFORMAZIONI, FRONT-OFFICE* Punto informativo
* Sostegno delle attività dei servizi di prevenzione svolti nell'ambito delle vaccinazioni e delle campagne di screening (supporto informativo e di orientamento)
* Informazione dei servizi resi all’interno della Palazzina ex Gil e miglior orientamento alle strutture
* Promozione quale sub articolazione dell’URP dei servizi telematici, FSE, e APP per agevolare gli utenti nell’accesso ai servizi
* Supporto alle attività vaccinali

 P.O. MADONNA DEL SOCCORSO E P.O. MAZZONI - Punti di Accoglienza e Front Office* Supporto nel punto informativo, reception dei presidi ospedalieri
* Supporto per le richieste on line (via PEC o mail)
* Supporto per la gestione delle Cartelle Cliniche, per la Cartella Digitale e il Consenso informato per il Dossier Sanitario Elettronico
* Accompagnamento dell’utenza nei reparti e nelle strutture sanitarie, anche con l’utilizzo di supporti (sedie a rotelle)
* Accoglienza, informazione e orientamento nelle reception e sale di attesa di alcuni reparti quali Pronto Soccorso, Cardiologia, dell’Oncologia, Radiologia e Piastra Ambulatoriale
* Recarsi presso gli esercizi commerciali (edicola, bar, ecc.) per i pazienti degenti che ne hanno particolare necessità su richiesta dei coordinatori infermieristici
* Supporto al servizio sociale del presidio ospedaliero
* Supporto informativo presso gli sportelli CUP-Cassa
* Essere una presenza costante e di riferimento per un migliore orientamento negli spazi di accesso e transito
* Supporto amministrativo ai servizi sanitari erogati presso i Presidi Ospedalieri.

 DISTRETTO SANITARIO * Supporto nell’informazione presso gli uffici Anagrafe Assistiti e sulle linee guida da seguire e sull’accessibilità per posta elettronica o per via telefonica
* Supporto presso gli Sportelli Anagrafe Assistiti, Esenzioni, e iscrizione tramite il codice STP (stranieri temporaneamente presenti) e supporto per le Esenzioni per Patologia in collaborazione con il Distretto Sanitario competente
* Supporto ai familiari nella fase di istruttoria e di inserimento degli utenti nelle strutture
* Supporto telefonico e di front office
* Accoglienza, ascolto, aiuto, compagnia e intrattenimento degli anziani ospiti delle strutture territoriali di competenza
* Supporto nelle sedi Vaccinali distrettuali

**ATTIVITÀ SEDI ENTE ACCOGLIENZA CO-PROGETTANTE: AST FERMO*** **Incrementare l’attività di accoglienza, assistenza, orientamento, informazione promozione: attività comune a tutte le sedi**

I volontari accoglieranno l’utenza, orienteranno, accompagneranno, supporteranno anche per il disbrigo di pratiche, forniranno informazioni sulle possibilità di accesso ai servizi e prestazioni con le modalità on line. Supporteranno i mediatori culturali e gli Operatori URP ai quali indirizzeranno i casi particolari. Se necessario aiuteranno nella gestione del sovra flusso utenti all’interno degli spazi comuni come sale d’attesa, corridoi, spazi antistanti gli ascensori delle sedi. Collaboreranno nella gestione organizzativa di eventuali servizi e nuove modalità di accoglienza implementati nel caso di sopravvenute emergenze.* **Migliorare la permanenza nelle strutture di utenti e familiari: Presidio Ospedaliero Fermo, Amandola, Montegiorgio**

Effettueranno il disbrigo di piccole mansioni su richiesta dell’utente o del personale sanitario, quali brevi passeggiate nei corridoi, supporto ai familiari per brevi momenti di pausa, informazioni e ascolto delle necessità degli utenti da riferire al personale sanitario, acquisizione di documentazione. * **Facilitare l’accesso alle informazioni, ai servizi dell’AST Fermo: tutte le sedi**

I volontari che per la loro natura hanno dimestichezza con il linguaggio web, supporteranno gli operatori nella gestione, nella diffusione, nella promozione dell’utilizzo e/o realizzazione di servizi basati sull’impiego di nuovi strumenti tecnologici e informatici. In particolare daranno informazioni e si faranno promotori e facilitatori degli strumenti digitali attualmente operativi e di nuovi se venissero introdotti. Distribuiranno il materiale informativo, affiggeranno locandine e manifesti e supporteranno gli utenti a scaricare le *app* sullo *smarthphone* e ad utilizzare. Supporteranno inoltre la gestione di archivi cartacei per la digitalizzazione e migliore fruibilità, monitoraggio e flusso informativo. * **Supportare al servizio cure domiciliari: attività delle sedi di Amandola, Distretto Porto Sant’Elpidio, Porto San Giorgio, Montegiorgio;**

Gli operatori volontari saranno chiamati a collaborare nelle attività delle cure domiciliari ed in particolare nella gestione delle banche dati. Cureranno il contatto telefonico sistematico con le famiglie prese in carico dal servizio per monitorare le prestazioni effettuate, rilevare ulteriori necessità;* **Supportare la digitalizzazione, archiviazione Presidio Ospedaliero Fermo**

I volontari saranno impegnati in attività di supporto alla digitalizzazione, alla pubblicazione di atti, archiviazione e segreteria.* **SMART URP: sedi di Amandola, Porto San Giorgio, Montegiorgio, Distretto Porto Sant’Elpidio, Presidio Ospedaliero Fermo**

Gli operatori volontari potranno dare informazioni più dettagliate in maniera agile consultando la carta dei servizi dell’AST, orientare gli utenti più in difficoltà al servizio richiesto o consultando direttamente gli operatori dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). Supportare direttamente gli utenti per il disbrigo di alcune pratiche, e all’uso degli strumenti web. Saranno in grado di conoscere il sistema ed eventualmente segnalare all'URP le criticità dei percorsi sanitari per queste categorie di utenti, in modo che vengano rivisti e ridefiniti.* **Sensibilizzare al volontariato, al servizio ai più deboli, al valore della partecipazione e alla promozione della salute: comune a tutte le sedi**

I volontari parteciperanno alla formazione e avranno modo di conoscere ed essere informati su diversi aspetti del volontariato in ambito sanitario: donazione di organi, tessuti e cellule, cure palliative, disturbi del comportamento alimentare, dono del proprio tempo e delle competenze acquisite. Saranno in grado di prestare soccorso con il defibrillatore come operatori volontari non sanitari. * **Incontri di Coordinamento degli operatori volontari comune a tutte le sedi**

Tutti gli operatori volontari parteciperanno insieme a tre incontri distribuiti nell’arco dell’anno e precisamente a tre mesi, 6 mesi, a 12 mesi dall'avvio del SCU per tre ore a incontro. Nel caso in cui i volontari manifestino la necessità verranno fissati ulteriori incontri o incontri individuali. Questi incontri vedranno la partecipazione della Responsabile e ella Referente del progetto, di una psicologa dell’AST Fermo. In questi incontri i volontari si confronteranno su diversi temi: verifica dell’andamento del Servizio Civile; lo stato dell’opera nella realizzazione del progetto; compileranno un questionario mediante il quale a termine del progetto sarà realizzata una scheda di valutazione dei volontari; i volontari della sede, l’integrazione con gli altri operatori delle sedi di attuazione del progetto; il loro ruolo all’interno dell’AST, le competenze sociali e lavorative e altri argomenti liberamente proposti.Ai volontari che parteciperanno a questo progetto saranno riconosciute le seguenti competenze rientranti tra quelle annoverate dalla D.G.R. n. 1412 del 22 dicembre 2014, concernente: "Istituzione del Repertorio Regionale dei Profili Professionali”:* UC 433 Mediazione comunicativa e relazionale
* ID 1193 Accompagnamento alla fruizione dei servizi e supporto all’integrazione sociale
* ID1638 Accoglienza
* ID1939 Monitoraggio e verifica del progetto di inclusione
* ID353 Gestione delle informazioni attraverso il supporto delle tecnologie informatiche
* UC 109 prima accoglienza e guida al servizio di orientamento (operatore di accoglienza e orientamento informativo)
* UC 10013 Servizi socio assistenziali
* ADA.24.01.05 (ex ADA.25.231.754) - Cura delle funzioni di segreteria
 |

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

**ENTI DI ACCOGLIENZA**

Cod.Ente Denominazione n° Sedi n° Volontari

 SU00533A00 AST MACERATA 5 9

SU00533A01 Fondazione Ospedale Salesi Onlus 1 2

SU00533A02 AST ASCOLI PICENO 4 8

 SU00533A03 AST FERMO 5 8

sedi di svolgimento del servizio (città, indirizzo, cap…)

sistema Helios

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

numero posti:

-con vitto e alloggio: 0

-senza vitto e alloggio: n. 42

- con solo vitto: 0

**EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

- n. 5 giorni di servizio settimanali

- n .25 ore di servizio settimanale

**CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

Attestato Specifico da ente proponente il progetto

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE: a) Metodologia, strumenti e tecniche utilizzate: L’accertamento dell’idoneità dei candidati avverrà mediante un esame comparativo dei curricula sulla base delle dichiarazioni rilasciate e mediante colloquio volto ad accertare le competenze richieste e la compatibilità dei candidati con il contesto operativo dove si svolge il progetto/intervento e/o l’idoneità degli stessi ad operare con la tipologia di utenza alla quale il progetto si rivolge. Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è pari a 110 punti, ripartiti come di seguito specificato: - Sezione 1 Curriculum vitae, strumento: autocertificazione – massimo 50 punti. - Sezione 2 Colloquio, strumento: scheda di valutazione – massimo 60 punti. Per la valutazione dei candidati vengono nominate apposite Commissioni secondo le direttive del D. Lgs. 165/2001 e s.m.i., composte dai Selettori accreditati dell’ente e da figure esperte dell’ente capofila e/o degli enti di accoglienza. Al termine delle selezioni la Commissione redige le graduatorie provvisorie per sedi. Nelle graduatorie provvisorie sono inseriti tutti i volontari risultati idonei selezionati e idonei non selezionati per mancanza di posti. A parità di punteggio è preferito il candidato di maggiore età come previsto dal bando e dall'articolo 14 del decreto legislativo 6 marzo 2017, n. 40. Le graduatorie riporteranno per ciascun aspirante volontario: cognome, nome, data di nascita e punteggio conseguito. Quanti non hanno sostenuto il colloquio o sono stati esclusi per altri motivi saranno inseriti in un elenco a parte con la specifica del motivo dell’esclusione e saranno tempestivamente informati del mancato inserimento nelle graduatorie. La graduatoria è compilata per ogni sede in cui si articola il progetto in ordine decrescente rispetto ai punteggi attribuiti e viene pubblicata sul sito dell'Ente e presso le sedi dove sono state effettuate le selezioni o comunque con altre idonee modalità. Al termine della selezione le graduatorie provvisorie contenenti i nominativi dei giovani risultati idonei selezionati, nonché gli idonei non utilmente collocati in graduatoria e quelli ritenuti non idonei verranno trasmesse al Dipartimento per l’approvazione e i successivi adempimenti di competenza. Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori: Durante la selezione verrà accertata: 1. (variabile 1) la competenza e la compatibilità dei candidati con il contesto operativo dove si svolge il progetto/intervento attraverso Curriculum Vitae autocertificato (indicatore al punto 3); 2. (variabile 2) l’idoneità dei candidati ad operare con la tipologia di utenza alla quale il progetto/intervento si rivolge attraverso le risultanze del colloquio (indicatori al punto 3). Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è pari a 110 punti (50 + 60). Criteri di selezione (Indicatori): Sezione 1 Curriculum Vitae (titoli di studio ed esperienze) – punteggio massimo attribuibile: 50 punti. Note e indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema: In sede di presentazione della domanda i titoli valutabili possono essere dichiarati sotto forma di autocertificazione. Tutte le esperienze dichiarate dovranno essere documentate con l’indicazione anche della durata e delle attività svolte; in mancanza di tale documentazione non sarà assegnato il punteggio relativo. I candidati, per ottenere l'idoneità al servizio, dovranno superare il colloquio con un punteggio minimo di 36/60.

**1. Curriculum del candidato** Punteggio massimo attribuibile: **50 punti**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Titoli di studio** (valutare solo il titolo più elevato) | Punteggio massimo attribuibile: **8 punti** | **Punteggio** |
| Laurea specialistica o vecchio ordinamento attinente al progetto = | 8 punti |  |
| Laurea specialistica o vecchio ordinamento NON attinente al progetto = | 6 punti |  |
| Laurea triennale attinente al progetto = | 6 punti |  |
| Laurea triennale NON attinente al progetto = | 5 punti |  |
| Diploma di scuola media superiore attinente al progetto = | 5 punti |  |
| Diploma di scuola media superiore NON attinente al progetto = | 4 punti |  |
| Frequenza scuola media superiore = | fino a 3 punti (1 punto per ogni anno concluso) |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Titoli professionali** (Master/Formazione professionale superiore) | Punteggio massimo attribuibile: **6 punti** | **Punteggio** |
| Master post universitari, corsi di perfezionamento universitario, corsi di specializzazione. | fino a 4 punti (2 punti per ogni titolo)*Concorrono alla formazione del punteggio massimo attribuibile soltanto i titoli attinenti al progetto.* |  |
| Esperienze di studio aggiuntive e non valutate nelle precedenti voci, utili per la realizzazione del progetto | fino a 2 punti*Concorrono alla formazione del punteggio massimo attribuibile soltanto le esperienze di studio attinenti al progetto.* |  |
| **Esperienze dal CV da valutare***(È possibile sommare la durata di più esperienze fino al raggiungimento del periodo massimo valutabile)* | **Coefficiente e note esplicative**Punteggio massimo attribuibile: **34 punti** |  |
| Precedenti esperienze lavorative, di volontariato, tirocini e stage nell’ambito dello stesso settore di intervento, svolte c/o gli enti proponenti il progetto, | fino a 18 punti*(sarà attribuito 0,75 punto per ogni mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg. Periodo massimo valutabile 24 mesi)* |  |
| Precedenti esperienze lavorative, di volontariato, tirocini e stage nell’ambito dello stesso settore di intervento, svolte c/o enti DIVERSI da quelli proponenti il progetto | fino a 12 punti*(sarà attribuito 0,50 punto per ogni mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg. Periodo massimo valutabile 24 mesi)* |  |
| Precedenti esperienze lavorative, di volontariato, tirocini e stage in settori diversi dal progetto | fino a 6 punti*(sarà attribuito 0,25 punto per ogni mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg. Periodo massimo valutabile 24 mesi)* |  |

**2. Colloquio** Punteggio massimo attribuibile: **60 punti**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fattori di valutazione** | **Punteggio**  | **Punteggio finale\*** |
| 1. **Motivazioni** del candidato rispetto alla scelta del progetto La conoscenza del progetto scelto, la condivisione delle tematiche, degli obiettivi e delle attività del progetto nonché la consapevolezza su cosa sia oggi il servizio civile, rappresentano il presupposto di partenza per una scelta consapevole | Fino a 60 punti | Il punteggio finale è dato dalla media aritmetica dei giudizi relativi ai singoli fattori di valutazione.Formula: Punteggio finale= G1+G2+G3+G4+G5+G6/6 |
| 2. **Idoneità**: doti e abilità umane possedute dal candidato, idonee a svolgere le mansioni previste dalle attività del progetto. | Fino a 60 punti |
| 3. **Disponibilità** del candidato in riferimento a particolari condizioni previste nel progetto (es. flessibilità, trasferimenti, missioni…. | Fino a 60 punti |
| 4. **Conoscenza** dell'Ente sede di attuazione del progetto. La conoscenza dell'Ente attuatore del progetto rappresenta il presupposto per una scelta consapevole basata anche sulla condivisione delle finalità e della storia | Fino a 60 punti |
| 5. **Conoscenza** dei temi: costituzione italiana, cittadinanza attiva, partecipazione, difesa del bene comune e nonviolenza | Fino a 60 punti |
| 6. **Interesse** del candidato ad acquisire particolari abilità e professionalità previste nel progetto | Fino a 60 punti |

**FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Durata n. ore 30

Sede di realizzazione:

sedi delle AST AN Titolare e delle AST Enti di Accoglienza

AST FERMO: Via Zeppilli, 18 -22/a Fermo -63900

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

|  |
| --- |
| La formazione specifica si svolgerà con formatori interni e/o esterni presso l’AST Ancona e presso ciascun Ente di accoglienza. Ciascun modulo sarà curato da un docente esperto, con laurea e/o attività professionale attinente ai contenuti oggetto di formazione. Le metodologie si basano sul metodo partecipativo. Il soggetto non è solo un soggetto passivo, ma contribuisce attivamente al processo formativo e da protagonista diventa co-costruttore delle conoscenze, per fare ciò si utilizzeranno le metodologie formative di seguito descritte.*Approcci metodologici:***Formale**: strumento tradizionale di insegnamento coadiuvato da slide, o altro materiale di supporto idoneo, sempre accompagnato da un dibattito interattivo tra partecipanti e docente per rispondere a domande, chiarimenti o riflessioni. Tale **metodologia formativa non sarà mai superiore al 60% del totale delle ore formative** (MAX 43 ore).**Non Formale**: tecniche formative, che stimolano le dinamiche di gruppo e facilitano la percezione e l’utilizzo delle risorse interne ad esso, costituite dall’esperienza e dal patrimonio culturale di ciascun operatore volontario, sia come individuo che come parte di una comunità.Tale **metodologia formativa non sarà mai inferiore al 40% del totale delle ore formativ**e (MIN 29 ore).La formazione specifica sarà erogata in due modalità:* In presenza: formazione residenziale classica in aula (docente e partecipanti) – aule formazione AST Ancona, Fondazione G. Salesi, AST Macerata, AST Fermo e AST Ascoli Piceno.
* A distanza nella misura massima del 50% del totale delle ore formative (MAX 36 ore di formazione):
1. FAD SINCRONA – stanze virtuali. Utilizzo programmi per videoconferenza aziendali
2. FAD ASINCRONA (Max 22 ore di formazione) – utilizzo portale per la formazione in sanità della Regione Marche, sistema tracciato di piattaforma Moodle aziendale (sistemi dotati di verifica del completamento dei moduli formativi).

Sarà inoltre consentita, in via sperimentale e transitoria, l’erogazione di corsi in modalità FAD, anche totalmente asincrona nei seguenti casi:* recupero della formazione in caso di assenze giustificate (permessi straordinari, assenze per malattia, astensione obbligatoria) qualora i volontari che devono recuperare la formazione non superino le 3 unità per sede;
* formazione di tutti i subentrati che non abbiano potuto partecipare alla formazione generale e specifica in quanto hanno avviato il servizio successivamente all’erogazione di talune azioni formative e dunque oggettivamente nell’impossibilità di poterne fruire (senza limitazione del numero di Operatori Volontari, farà fede la data di ingresso rispetto a quella di erogazione della formazione);
* erogazione del modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego degli Operatori Volontari nei progetti di Servizio Civile Universale (da fruire sulla piattaforma Moodle aziendale sistema dotato di verifica del completamento dei moduli formativi).

L’attività della formazione specifica sarà sottoposta a monitoraggio con apposite schede allegate e verifiche di apprendimento nel corso dei moduli formativi. |

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

|  |
| --- |
| La formazione specifica (72 ore) sarà erogata per il 70% entro novanta giorni dall’avvio del Progetto ed il restante 30% entro il terzultimo mese e verrà programmata per fasi di apprendimento, accompagnando il percorso di inserimento ed avvio del volontario. Il programma di formazione specifica è stato elaborato tenendo conto della tipologia di attività che dovranno svolgere i volontari. Il programma del Progetto è stato articolato in ***13 moduli*** che possono essere suddivisi in ***5 macro aree:*** 1. **Area sanitaria** (moduli I, VIII): i volontari svolgono il loro servizio prevalentemente nelle strutture ospedaliere/sanitarie; questi moduli si prefiggono come obiettivo quello di fornire una conoscenza di base sull’igiene e sul primo soccorso; acquisiranno una importante certificato riconosciuto esternamente e spendibile a livello curriculare (BLSD).
2. **Area giuridica** (moduli II, III, VI): il volontario, svolgendo attività nella sede dell’Ente e/o al di fuori di esso allo scopo di raggiungere gli obiettivi prefissati dal progetto, riceverà corrette e dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti in cui andrà ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate. Poiché i volontari si interfacciano con una struttura pubblica è necessario che essi conoscano le principali norme di sicurezza sui luoghi di lavoro e la normativa inerente l’organizzazione della struttura sanitaria pubblica. All’interno delle strutture sanitarie i volontari vengono spesso a conoscenza di dati sensibili e per questo motivo devono avere una formazione corretta e consapevole su come tutelare la privacy degli utenti;
3. **Area psico-sociale** (moduli V e VII): le attività principali dei volontari riguardano l’orientamento, l’accoglienza ed il sostegno ad un tipo di utenza che si caratterizza per un alto grado di fragilità; per questo motivo il modulo si prefigge l’obiettivo di fornire le conoscenze adeguate sulle modalità di approccio nei confronti dell’utenza target e dei loro familiari.

Tali attività, nel peculiare contesto in cui vengono effettuate, rendono necessaria l’attivazione di un percorso formativo che metta a conoscenza i volontari dell’etica professionale che debbono tenere durante tutta la durata del Servizio Civile Universale.L’etica professionale è costituita da tutte le norme morali che regolano il comportamento e le azioni dei professionisti. Per ogni professione queste regole possono variare, ma saranno sempre basate su principi e valori.1. **Area comunicazione** (modulo IV, IX, X e XI): la comunicazione è alla base di ogni tipo di interazione, ogni attività svolta dal volontario richiede un’adeguata capacità comunicativa nei confronti dell’utenza, del gruppo di lavoro e della struttura sanitaria stessa. Diventa opportuno, pertanto, fornire le principali teorie della comunicazione che supporteranno il volontario nelle situazioni di front office e di accoglienza.

Le tecniche ed i canali di comunicazione istituzionali con particolare attenzione ad internet ed alla comunicazione degli enti pubblici diretta ai cittadini per informarli della loro attività, delle loro iniziative, delle opportunità offerte. A livello comunicativo è di fondamentale importanza saper ascoltare e saper gestire le emozioni soprattutto qualora il volontario dovesse trovarsi in situazioni delicate che possono coinvolgere anche utenti fragili.1. **Area conoscenza dei dispositivi e programmi messi a disposizione dei Volontari di SCU** (modulo XII, XIII): al volontario vengono messe a disposizione, oltre alle attrezzature, diverse piattaforme per l’erogazione della formazione e diversi programmi (in modalità consultazione) che i volontari potranno utilizzare per espletare le funzioni a loro assegnate (my cup, fascicolo sanitario elettronico, posta elettronica aziendale ecc…).

Di seguito sono indicati i singoli ***MODULI FORMATIVI***, con descrizione dei contenuti, il nome del formatore/i di ogni edizione, la durata e la metodologia didattica.**Modulo I: Igiene ospedaliera, profilassi ed infettivologia.** **Edizioni previste:** 4. Ad ogni edizione possono partecipare un massimo di 30 volontari, se necessario saranno attivate ulteriori edizioni in base al numero dei volontari da formareEdizione 1 AST Ancona e Fondazione G. SalesiEdizione 2 AST MacerataEdizione 3 AST Fermo Edizione 4 AST Ascoli Piceno**Contenuti:*** Igiene delle mani,
* Uso dei DPI,
* Descrizione modalità e diffusione dei virus. Approfondimenti sul COVID-19,
* Norme per fronteggiare le pandemie,
* Elementi di infettivologia.

Durata: **3 ore****Formatori**: Dr.ssa Valeria Benigni (per AST Ancona e Fondazione G. Salesi) Dott. Marco Mariani (per AST Macerata), Dott. Andrea Vesprini (per AST Fermo) e Dr.ssa Patrizia Olori (per AST Ascoli Piceno)**Metodologia**: 50% lezioni frontali; 50% dinamiche non formali: sinottica, metodo dei casi, lavoro di gruppo, approfondimento individuale. **Modulo II: Formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego dei volontari in progetti di Servizio Civile.** **Edizioni previste:** 4. Ad ogni edizione possono partecipare un massimo di 30 volontari, se necessario saranno attivate ulteriori edizioni in base al numero dei volontari da formareEdizione 1 AST Ancona e Fondazione G. SalesiEdizione 2 AST MacerataEdizione 3 AST Fermo Edizione 4 AST Ascoli Piceno**Contenuti:**Formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego dei volontari nel presente progetto. Rischi connessi all’impiego dei volontari nel progetto di servizio civile valutati da parte dell’Ente: viene data al volontario una puntuale informativa; sono state inoltre definite ed adottate misure di prevenzione e di emergenza in relazione all’attività del volontario e analizzate e valutate le possibili interferenze tra questa e le altre attività che si svolgono nell’ambito della stessa organizzazione. In particolare il volontario, svolgendo attività diverse nella sede dell’Ente e/o al di fuori di esso allo scopo di raggiungere gli obiettivi prefissati dal progetto, riceverà corrette e dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti in cui andrà ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate. •Il testo unico in materia di salute e sicurezza delle lavoratrici e dei lavoratori;•Prevenzione e protezione negli ambienti di lavoro. L’attuazione in ambiente sanitario•Rischi per il Volontario di SCU in ambiente sanitario. **Durata**: **6 ore****Formatori**: Dott. Francesco Ciattaglia (per AST Ancona e Fondazione G. Salesi) Dr.ssa Simonetta Barucca (per AST Macerata), Dott. Martino Torre (per AST Fermo) e Dr.ssa Roberta Corradetti (per AST Ascoli Piceno)Metodologia: 50% lezioni frontali;50% dinamiche non formali: sinottica, lavoro di gruppo, approfondimento individuale.**Modulo III: Norme sulla privacy.** **Edizioni previste:** 4. Ad ogni edizione possono partecipare un massimo di 30 volontari, se necessario saranno attivate ulteriori edizioni in base al numero dei volontari da formareEdizione 1 AST Ancona e Fondazione G.SalesiEdizione 2 AST MacerataEdizione 3 AST Fermo Edizione 4 AST Ascoli Piceno**Contenuti:*** Approfondimento del contesto normativo e ambito di applicazione.
* Censimento e discriminazione dei dati.
* Dati sensibili, dati comuni, dati semisensibili: cosa sono, come riconoscerli, quali misure graduate per tutelarli.
* Gestione dell’informazione e del consenso.
* Figure previste dalla legge: ruoli, responsabilità, sanzioni civili e penali.

**Durata**: **5 ore**Formatore: Dr.ssa Isabel Pirillo (per AST Ancona e Fondazione G. Salesi) Dott.ssa Adriana Carradorini (per AST Macerata), Dott. Simone Aquilanti (per AST Fermo) e Dr. Antonio Del Duca (per AST Ascoli Piceno)**Metodologia**: 70% lezioni frontali; 30% dinamiche non formali: sinottica, lavoro di gruppo, approfondimento individuale.**Modulo IV: *Elementi di comunicazione*.** **Edizioni previste:** 4. Ad ogni edizione possono partecipare un massimo di 30 volontari, se necessario saranno attivate ulteriori edizioni in base al numero dei volontari da formareEdizione 1 AST Ancona e Fondazione G.SalesiEdizione 2 AST MacerataEdizione 3 AST Fermo Edizione 4 AST Ascoli Piceno**Contenuti:*** Gli elementi della comunicazione
* Modalità di organizzazione di una comunicazione in rapporto al contesto di riferimento, agli obiettivi, alle caratteristiche degli interlocutori/destinatari
* Condizioni di efficacia e disturbi della comunicazione nei gruppi, elaborazione e gestione dei conflitti comunicativi e interpersonali
* La comunicazione: comunicazione verbale e non verbale, il feedback, le barriere della comunicazione, la pragmatica della comunicazione
* Il lavoro in gruppo
* Accrescere la consapevolezza del proprio modo di lavorare in gruppo
* Acquisire criteri per potenziare la capacità di lavorare in gruppo in modo produttivo sia da parte propria che dei propri collaboratori;
* Lavorare sia sugli aspetti relativi alla qualità delle relazioni nell’ambito del team, sia sugli aspetti organizzativi relativi al raggiungimento dei risultati attesi
* Acquisire tecniche per sviluppare la capacità di gestione delle dinamiche di gruppo

**Durata**: **10 ore****Formatori**: Dott. Massimo Tangherlini (per AST Ancona e Fondazione G. Salesi) Dott.ssa Ermanna Mazzoni (per AST Macerata), Dott.ssa Rita e Grilli e Dr.ssa Sibilla Iacopini (per AST Fermo) e Dr.ssa Anna Donatella Mascetti (per AST Ascoli Piceno)**Metodologia**: 50% lezioni frontali; 50% dinamiche non formali: sinottica, Role playing, metodo dei casi, approfondimento individuale. **Modulo V: *Le modalità di accoglienza degli utenti fragili e a rischio di marginalità sociale e l’approccio alla famiglia*.****Edizioni previste:** 4. Ad ogni edizione possono partecipare un massimo di 30 volontari, se necessario saranno attivate ulteriori edizioni in base al numero dei volontari da formareEdizione 1 AST Ancona e Fondazione G.SalesiEdizione 2 AST MacerataEdizione 3 AST Fermo Edizione 4 AST Ascoli Piceno**Contenuti:*** Analisi e lettura del contesto sociale odierno: l’evoluzione del concetto della famiglia, le nuove marginalità, le differenze culturali nel concetto di cura anche in seguito all’emergenza Covid-19.
* La maieutica.
* L’ approccio all’utenza straniera: elementi di etnopsichiatria, elementi di mediazione culturale in ospedale, panoramica sui servizi offerti agli stranieri, problematiche correlati alla gestione socio-sanitaria dei migranti e alla condizione delle donne straniere.
* L’ approccio al bambino malato: elementi di psicologia evolutiva.
* L’approccio agli anziani: elementi di psicologia geriatria, tecniche di mediazione familiare, orientamento alla cura dell’anziano, il ruolo del volontario come supporto “amicale” all’ anziano e alla famiglia.

**Durata**: **10 ore****Formatori**: Dott. Massimo Mari (per AST Ancona e Fondazione G. Salesi) Dott.ssa Stefania Liberati (per AST Macerata), Dott. Sandro Castelli e Fiorinda Di Fabio (per AST Fermo) e Dr.ssa Francesca Fabiani (per AST Ascoli Piceno)**Metodologia**: 50% lezioni frontali; 50% dinamiche non formali: sinottica, Role playing, metodo dei casi approfondimento individuale.**Modulo VI: *Il sistema salute*.** **Edizioni previste:** 4. Ad ogni edizione possono partecipare un massimo di 30 volontari, se necessario saranno attivate ulteriori edizioni in base al numero dei volontari da formareEdizione 1 AST Ancona e Fondazione G.SalesiEdizione 2 AST MacerataEdizione 3 AST Fermo Edizione 4 AST Ascoli Piceno**Contenuti:*** L’assetto istituzionale del Servizio Sanitario Nazionale
* L’articolazione del Servizio Sanitario Regionale e AST
* Funzionamento dell’APA e delle RSA
* La Direzione Sanitaria: sue caratteristiche e competenze
* L’ufficio relazioni con il pubblico: organizzazione, strumenti e tecniche comunicative
* Il ruolo della comunicazione in ambito sanitario: elementi di comunicazione
* L’organizzazione logistica della struttura sanitaria
* Nozioni di base in materia socio-sanitaria e di integrazione delle funzioni e delle prestazioni erogate nell’ambito ospedaliero: tipologie e caratteristiche
* Organizzazione, procedure per l’inserimento dei pazienti presenti e modalità di accesso

**Durata**: **5 ore****Formatori**: Dr.ssa Valeria Benigni (per AST Ancona e Fondazione G. Salesi) Dott. Paolo Antognini (per AST Macerata), Dott. Andrea Vesprini (per AST Fermo) e Dott. Remo Appignanesi (per AST Ascoli Piceno)**Metodologia**: 50% lezioni frontali; 50% dinamiche non formali: sinottica e metodo dei casi, approfondimento individuale;**Modulo VII: *L’etica Professionale nel Settore Salute*.****Edizioni previste:** 4. Ad ogni edizione possono partecipare un massimo di 30 volontari, se necessario saranno attivate ulteriori edizioni in base al numero dei volontari da formareEdizione 1 AST Ancona e Fondazione G.SalesiEdizione 2 AST MacerataEdizione 3 AST Fermo Edizione 4 AST Ascoli Piceno**Contenuti**:* Etica: valori e principi.
* I diritti dell’uomo e del cittadino.
* Aspetti etici nell’approccio alla persona anziana, alla persona sofferente e alle persone in specifiche condizioni di diversità.

**Durata**: **10 ore****Formatori**: Dr.ssa Simona Bacaloni/Dr.ssa Isabel Pirillo per AST Ancona, Fondazione G. Salesi, AST Macerata, AST Fermo e AST Ascoli Piceno. **Metodologia**: FAD sincrona 20% lezioni frontali; 80% dinamiche non formali: sinottica, lavoro di gruppo, role playing di gruppo, role playing, visualizzazione e discussione di filmati.**Modulo VIII: *Corso di rianimazione di base (BLSD).*****Edizioni previste: 22** Ad ogni edizione possono partecipare 6/12 volontari (rapporto 1:6 cioè 1 istruttore ogni 6 partecipanti) solitamente gli istruttori presenti in aula sono n.1/2, se necessario saranno attivate ulteriori edizioni in base al numero dei volontari da formareEdizione 1, 2, 3, 4, 5, 6 AST Ancona e Fondazione G.SalesiEdizione 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 AST MacerataEdizione 14, 15, 16, 17, AST Fermo Edizione 18, 19, 20, 21, 22 AST Ascoli Piceno**Contenuti:**Tecniche di rianimazione di base (BLSD) attraverso l’uso del defibrillatore:* valutare l'assenza dello stato di coscienza
* ottenere la pervietà delle vie aeree con il sollevamento del mento
* esplorare il cavo orale e asportare corpi estranei visibili
* eseguire la posizione laterale di sicurezza
* valutare la presenza di attività respiratoria
* eseguire le tecniche di respirazione bocca-bocca e bocca-maschera
* riconoscere i segni della presenza di circolo
* ricercare il punto per eseguire il massaggio cardiaco esterno
* eseguire il massaggio cardiaco esterno
* applicare correttamente le placche del DAE
* attivare l'analisi e lo shock se indicato
* mettere in atto le procedure di sicurezza
* eseguire la sequenza ABCD

Durata: **6 ore****Formatori** appartenenti alla rete di Formazione IRC ed accreditati presso l’ARS Marche in qualità di centro/ente per la formazione finalizzata al rilascio dell’autorizzazione all’utilizzo del DAE:Per AST Ancona e Fondazione G. Salesi: Dr.ssa Sebastianelli Carla;Per AST Macerata: Coordinatore Centrale Operativa 118 I.P. Francesco Ricci; I.P. Mauro Sclavi, I.P. Armando Moretti; I.P. Marco Troiani, I.P. Alessandro Francioni; I.P. Arianna Pasquaretta; I.P. Claudio Rinaudo; I.P. Maurizio Mariotti;Per AST Fermo: Dr. Fabio Sarzana; Dr. Luca Moreschini;Per AST Ascoli Piceno: Dr. Sante Cicconi**Metodologia**: 20% lezioni frontali; 80% dinamiche non formali: metodo dei casi ed esercitazione pratica, approfondimento individuale;**Modulo IX: Internet e comunicazione pubblica** **Edizioni previste:** 4 Edizione 1 AST Ancona e Fondazione G.Salesi Edizione 2 AST Macerata Edizione 3 AST Fermo Edizione 4 AST Ascoli Piceno **Contenuti:** Questo modulo ha l'obiettivo di avvicinare l'utente che lavora nell'ambito della PA all'utilizzo di Internet nella comunicazione pubblica, che grazie all'applicazione della normativa vigente e dei collegati decreti, ha avuto ampio sviluppo. Parliamo di comunicazione degli enti pubblici diretta ai cittadini per informarli della loro attività, delle loro iniziative, delle opportunità offerte. **Durata: 4:30** **Metodologia:** FAD Asincrona fruibile attraverso il portale per la formazione in sanità della Regione Marche collegato alla piattaforma Moodle aziendale [www.ecm.sanita.marche.it](http://www.ecm.marche.it) (sistema dotato di verifica del completamento dei moduli formativi). **Modulo X: Internet e comunicazione pubblica - Modulo avanzato** **Contenuti:** Il modulo è articolato in 4 lezioni: ● Lezione 1. Comunicazione con la posta elettronica, ● Lezione 2. Comunicazione tramite Web, ● Lezione 3. Criteri di valutazione di un sito Web, ● Lezione 4. Qualità dei testi. **Durata: 3:30 ore** **Metodologia:** FAD Asincrona fruibile attraverso il portale per la formazione in sanità della Regione Marche collegato alla piattaforma Moodle aziendale [www.ecm.sanita.marche.it](http://www.ecm.sanita.marche.it) (sistema dotato di verifica del completamento dei moduli formativi).**Modulo XI:** ***La gestione delle relazioni, dei conflitti, all’interno delle sedi e del sistema sanitario.*****Contenuti:*** La gestione delle emozioni e la capacità di ascolto
* Come migliorare le proprie capacità di ascolto
* Saper gestire le situazioni delicate
* La mediazione culturale in ospedale, come affrontare le difficoltà legate alla gestione socio-sanitari degli utenti fragili.

**Durata: 4 ore****Formatori:** Dott. Massimo Tangherlini (per AST Ancona e Fondazione G. Salesi), Dott.ssa Debora Porcarelli (per AST Macerata), Dr.ssa Fiorinda di Fabio (per AST Fermo) e Dr.ssa Sonia Izzi (per AST Ascoli Piceno)**Metodologia:** 60% lezioni frontali 40% dinamiche non formali**Modulo XII: *L’utilizzo delle piattaforme per la formazione dei volontari di SCU*** **Edizioni previste:** 4. Ad ogni edizione possono partecipare un massimo di 30 volontari, se necessario saranno attivate ulteriori edizioni in base al numero dei volontari da formareEdizione 1 AST Ancona e Fondazione G.SalesiEdizione 2 AST MacerataEdizione 3 AST Fermo Edizione 4 AST Ascoli Piceno**Contenuti:*** La piattaforma Marlene
* La Piattaforma Moodle ASUR
* Le aule virtuali su “bbb”
* Il portale della formazione in Sanità della Regione Marche

**Durata: 2:30 ore** **Formatori:** Dott. Fabio Marchi (per AST Ancona e Fondazione G. Salesi) Dott.ssa Luciana Alessandra Porcelli (per AST Macerata), Dott. Paolo Silenzi (per AST Fermo) e Dr.ssa Barbara De Vecchis (per AST Ascoli Piceno)**Metodologia:** FAD sincrona 20% lezioni frontali; 80% dinamiche non formali: learning by doing.**Modulo XIII: *Programmi* *e dispositivi messi a disposizione dei volontari di SCU*** **Edizioni previste:** 4. Ad ogni edizione possono partecipare un massimo di 6 volontari, se necessario saranno attivate ulteriori edizioni in base al numero dei volontari da formare**Contenuti:*** Sicurezza informatica
* La posta elettronica
* Auto Aziendale, regolamento e modalità di prenotazione
* I programmi a disposizione dei volontari in modalità consultazione

**Durata: 2:30 ore** **Formatori:** Dott. Fabio Marchi (per AST Ancona e Fondazione G. Salesi) Dott.ssa Luciana Alessandra Porcelli (per AST Macerata), Dott. Paolo Silenzi (per AST Fermo) e Dr.ssa Barbara De Vecchis (per AST Ascoli Piceno)**Metodologia:** FAD sincrona 20% lezioni frontali; 80% dinamiche non formali: learning by doing. |

Durata ore 72

Modalità di erogazione 70% - 30% Entro il 90º giorno 50 Entro il terz'ultimo mese 22 ore Sede di realizzazione Formazione Specifica coincide con la sede di attuazione del progetto

Ente di Accoglienza AST FERMO: Via Zeppilli 18 – 22/a Fermo – 63900

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

MARCHE 25: LABORATORI DI INCLUSIONE

|  |
| --- |
| **OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:** obiettivo 3 dell'Agenda 2030 Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età  |

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

Assistenza

**DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI**

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA’**

sistema Helios

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

Mesi Previsti Tutoraggio: 3

 Giorni Previsti Tutoraggio

 N° ore collettive: 17

 N° ore individuali: 4

 Tot ore: 21

 Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione

L’attività di tutoraggio sarà tenuta a partire dal 10° mese di progetto. Sarà articolata in 5 incontri collettivi, per un totale di 17 ore, ed un incontro individuale di 4 ore per ogni operatore volontario. Gli incontri collettivi saranno tenuti da due tutor ogni classe (rapporto tutor/orientandi 1/15). Nel 10° mese saranno effettuati gli incontri collettivi, nell’11° e 12° mese gli incontri individuali (rapporto tutor/orientando 1/1). Gli OVSCU saranno suddivisi in gruppi, limite massimo 30 OVSCU ogni gruppo, per la partecipazione a sessioni collettive. Per le sessioni individuali sarà stilato un calendario.

Attività obbligatorie

 a. Organizzazione di momenti di autovalutazione di ciascun volontario e di valutazione globale dell’esperienza di servizio civile, di analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile. Incontro collettivo 1 (2 ore) Definizione del processo di tutoraggio e certificazione competenze. Saranno illustrate le finalità del tutoraggio e della normativa relativa alla certificazione delle competenze in ambito non formale e informale (come con l’esperienza del Servizio Civile Digitale). Incontro collettivo 2 (4 ore): Momento di autovalutazione di ciascun volontario e di valutazione globale dell’esperienza di servizio civile, di analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile. Sarà chiesto a ciascuno di valutare la propria esperienza e se questa sta contribuendo/ha contribuito a delineare una propria personale progettualità. b. la realizzazione di laboratori di orientamento per la compilazione del curriculum vitae, anche attraverso lo strumento dello Youthpass, o dello Skills profile tool for Third Countries Nationals , nonché di preparazione per sostenere i colloqui di lavoro, di utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro e di orientamento all’avvio d’impresa; Incontro collettivo 3 (3 ore). Realizzazione di laboratori di orientamento alla compilazione del curriculum vitae, dello youthpass, nonché di preparazione per sostenere colloqui di lavoro, di utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro e di orientamento all’avvio di impresa. Durante l’incontro saranno illustrate le opportunità di formazione e di mobilità in Italia ed all’estero, i programmi per la mobilità giovanile (ad oggi Erasmus+), sarà illustrato lo youthpass, e sarà effettuata la simulazione della compilazione. Nel caso di cittadini di Paesi Terzi regolarmente soggiornanti in Italia sarà trattato lo Skills profile tool for Third Countries Nationals. Sarà effettuata una spiegazione teorica, l’illustrazione di modelli, app per facilitare la compilazione, sarà chiesto di preparare un curriculum personale da portare all’incontro successivo. Saranno illustrati i social network per la ricerca di un lavoro e le modalità di comunicazione/presentazione social del candidato. Incontro collettivo 4 (3 ore): Realizzazione di laboratorio per la certificazione di competenze finalizzato alla costruzione del portfolio delle evidenze, ossia le prove che dimostrano l’effettivo possesso delle competenze. Saranno discussi gli elementi emersi, saranno sistemati i documenti ed affinato il contenuto, saranno esaminati i punti di forma e di debolezza. c. le attività volte a favorire nell’operatore volontario la conoscenza ed il contatto con il Centro per l’impiego ed i Servizi per il lavoro. Incontro collettivo 5 (3 ore). Sanno illustrate le competenze e le funzioni di: CPI - Anpal - Strutture regionali per le Politiche attive del Lavoro - Inps - Inail - Le Agenzie per il lavoro e gli altri soggetti autorizzati e accreditati - Fondi interprofessionali per la formazione continua e i fondi bilaterali - Sistema delle Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura ? Sistema delle Università e altri Istituti di scuola secondaria di secondo grado - Anpal servizi - INAPP Incontro individuale (4 ore): Tutti i volontari avranno la possibilità di effettuare un incontro individuale con Agenzia per il Lavoro autorizzata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Sarà effettuato un orientamento individuale presentando le possibilità formative lavorative, tenendo conto delle aspirazioni delle competenze e delle possibilità di mobilità regionale, nazionale ed estera del giovane. Negli incontri individuali sarà preso in esame lo youthpass ed il curriculum compilati in seguito alle conoscenze apprese nelle sessioni collettive ed eventualmente saranno consigliate modifiche.

 Attività Opzionali Si

Specifica attività opzionali Sarà effettuato un incontro collettivo (incontro collettivo 5), nel 12° mese di progetto, della durata di 2 ore, dove saranno illustrate le attività volte a favorire nell’operatore volontario la conoscenza ed il contatto con il Centro per l’Impiego ed i Servizi per il lavoro. Saranno presentate le opportunità offerte dalle politiche attive del lavoro, anche attraverso bandi a valere su fondi europei indiretti: borse lavoro, autoimpiego, autoimprenditorialità. Saranno illustrate la modalità di apertura e avvio di imprese e cooperative. Le modalità di finanziamento di impresa, il finanziamento bancario, il prestito l’equity, il crowdfunding, i business angel. Sarà effettuata la presentazione dei programmi: 1. Erasmus+ : il programma dell’Unione europea a sostegno dei settori dell’istruzione, della formazione, della gioventù e dello sport, per il periodo 2021-2027. 2. Europa Creativa 2021-2027, il programma europeo di sostegno ai settori culturali e creativi per il periodo 2021-2027. 3. Il Corpo europeo di solidarietà, il programma dell’Unione europea per i giovani fra 18 e 30 anni per contribuire a costruire una società più inclusiva, prestare aiuto a persone vulnerabili e rispondere ai problemi sociali.

 Elenco Tutor

BRUGE' ILARIA Consulente del Lavoro n. 261 - Agenzia