

# Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia

---

## **ENTE**

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

AZIENDA SANITARIA TERRITORIALE ANCONA (AST ANCONA)  
CODICE ENTE SU00533

## **CARATTERISTICHE DEL PROGETTO**

2) *Titolo del progetto (\*)*

**FACCIAMO RETE!**

3) *Contesto specifico del progetto (\*) MAX 10.000 CARATTERI*

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

**Il contesto di attuazione del progetto è quello delle AST (Aziende Sanitarie Territoriali) e della Fondazione Salesi di Ancona - COPROGETTAZIONE**

Le 5 AST: AST Pesaro Urbino; AST Ancona; AST Macerata; AST Fermo; AST Ascoli Piceno sono nate il 1 Gennaio 2023 con la Legge della Regione Marche n.19 del 8 agosto 2022 “*Organizzazione del Servizio Sanitario Regionale*”, che si prefigge un importante cambiamento nell'ambito della sanità marchigiana attraverso il superamento dell'Azienda Sanitaria Unica Regionale (ASUR) - che prevedeva la centralizzazione di alcune funzioni e compiti - a favore di un'organizzazione che avvicini sempre più i servizi ai cittadini privilegiando la territorialità.

Il Piano Socio Sanitario 2023-2025 della Regione Marche definisce gli elementi che concorrono a definire gli obiettivi prioritari da raggiungere con lo stesso. Tra questi si legge “*L'ampliamento dei servizi di prossimità territoriale e domiciliare e delle cure intermedie: per rendere disponibili servizi e trattamenti in modo diffuso e in tempi ragionevoli, con lo sviluppo dei servizi territoriali e con una presenza capillare in tutta la regione, riducendo la mobilità sanitaria nonché per eliminare eventuali differenze nell'erogazione dell'assistenza, legate ai territori, al genere, all'età, alla provenienza. I temi trattati riguardano la rete socio sanitaria sul territorio delle cure primarie, le Case della comunità, gli Ospedali di comunità.*”

La territorialità e la finalità di avvicinare i servizi ai cittadini sono in linea anche con il nuovo Programma “**Marche 25: Laboratori di inclusione**” che si sviluppa nell'ambito di azione del *Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese*”,

attraverso un approccio sistematico ai problemi in ottica di rete e generare **processi di inclusione**, contribuendo ad attuare un sistema sanitario più efficace ed efficiente, con servizi più vicini ai cittadini e quindi alla comunità, anche attraverso l'accesso alle cure, attuando strategie di prevenzione, di promozione della salute, di attività di mediazione, di accoglienza, di sostegno, di sensibilizzazione e stimolo alla partecipazione attiva dei cittadini.

### **Analisi di contesto**

Le AST svolgono la loro attività su un territorio di 9.344 Km<sup>2</sup> per una popolazione assistita pari a 1.480.839 abitanti distribuiti in 225 Comuni con una densità di 158 ab/km<sup>2</sup> (2023), dovendo garantire tutte le prestazioni incluse nei livelli essenziali di assistenza (LEA), assicurando un'equa distribuzione dei servizi ed un accesso uniforme alle cure su tutto il territorio nel rispetto dell'art. 32 della Costituzione Italiana.

Come detto nel Programma, il **ricorso ai servizi sanitari nelle Marche è in aumento** in quanto, come del resto si sta verificando in tutta la penisola, si sta assistendo ad un aumento della vita media, con un progressivo aumento delle persone delle fasce di età più avanzata molte delle quali presentano problemi di salute.

Molti marchigiani hanno un stile di vita scorretto, cioè *cattive abitudini* che possono incidere negativamente sulla salute (*Profilo di salute ed equità delle Marche 2021*): il fumo aumenta con l'età, anche nelle donne, ma diminuisce dopo i 65 anni; l'assunzione di bevande alcoliche in gravidanza e in allattamento è più elevata della media nazionale; tra gli adolescenti 1 ragazzo su 5 ha sperimentato l'ubriachezza a 15 anni; tra gli adulti il consumo di alcol nella regione Marche risulta più diffuso rispetto alla media nazionale e quasi un adulto su 5 ne fa un consumo a rischio. L'attività fisica diminuisce con l'età, circa il 30% dei bambini della classe terza della scuola primaria (circa 8 anni) è sovrappeso o obeso così come il 41% degli adulti e il 56% degli anziani. Gli anziani con *sintomi depressivi* sono circa il doppio degli adulti (12,2 vs 6,4), il 24% degli ultra 65enni si dichiara insoddisfatto "per la vita che conduce". Ben 4 marchigiani su 10 presentano almeno 1 *patologia cronica*; 2 su 5 ne hanno 2 o più (comorbidità).

All'aumento del numero di malattie croniche di cui un soggetto è affetto (co-morbilità) cresce la quota di coloro che non riescono più a svolgere normalmente le attività della vita quotidiana.

Mentre diminuiscono i ricoveri ordinari, aumentano quelli diurni (Day Hospital e Day Surgery); negli ultimi 5 anni la maggior parte dei ricoveri riguarda popolazione tra i 65 e i 79 anni.

Tra il 1999 e il 2019 il Tasso Standardizzato delle Dimissioni per Tumore Maligno nella Regione Marche diminuisce meno del dato medio nazionale.

Da rilevare che tuttora stiamo accusando le conseguenze correlate all'emergenza pandemica, durante la quale il sistema sanitario si è dovuto, per necessità, concentrare sul contrasto della pandemia ed i normali servizi e prestazioni hanno subito una notevole contrazione acuendo ulteriormente le liste d'attesa per l'accesso alle prestazioni, ma le attività sanitarie, come i ricoveri, gli accessi al pronto soccorso, le prestazioni ambulatoriali stanno gradualmente tornando ai numeri storici, tipici degli anni precedenti al 2020.

### **Alcuni indicatori demografici**

L'analisi della tendenza della popolazione della Regione Marche, descritta dal Piano Socio Sanitario regionale 2023-2025, mostra un **andamento decrescente** negli ultimi anni, con una contrazione del numero dei residenti pari al 2% dal 1 gennaio 2017 al 1 gennaio 2021 (tasso che ha risentito significativamente dell'impatto della pandemia).

Andamento demografico della popolazione residente nelle **Marche** dal 2001 al 2022. Grafici e statistiche su dati ISTAT al 31 dicembre di ogni anno.

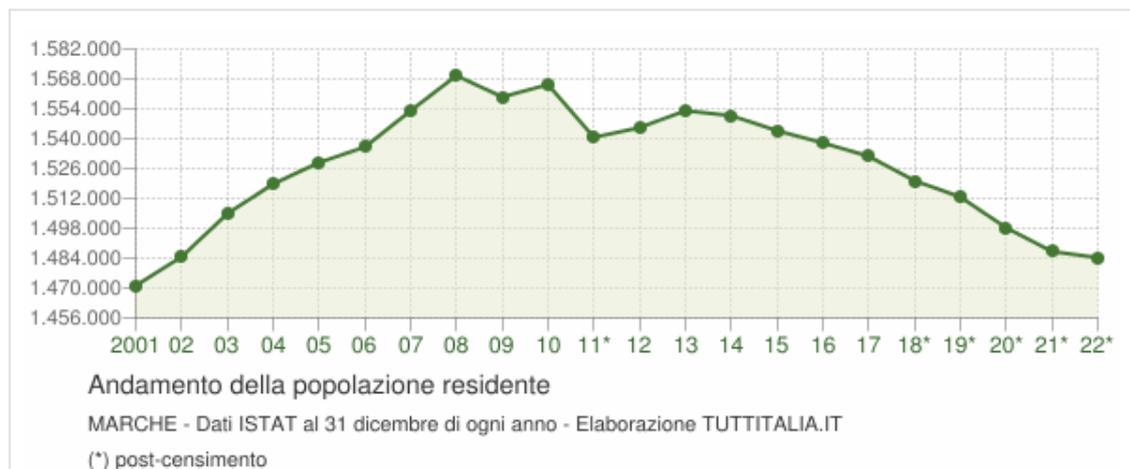


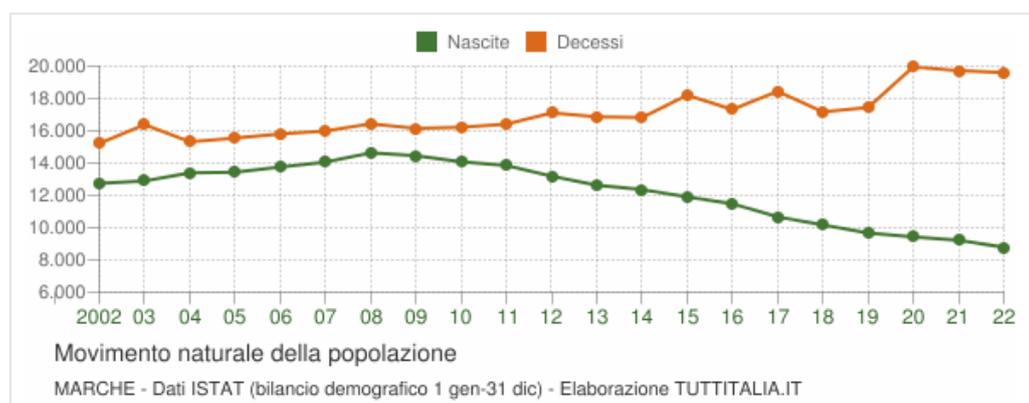
Figura 4 Popolazione residente nella Regione Marche al 1° gennaio - anni 2017-2021



Fonte: <https://demo.istat.it/>

### Movimento naturale della popolazione

Il movimento naturale della popolazione in un anno è determinato dalla differenza fra le nascite ed i decessi ed è detto anche **saldo naturale**. Le due linee del grafico in basso riportano l'andamento delle nascite e dei decessi negli ultimi anni. L'andamento del saldo naturale è visualizzato dall'area compresa fra le due linee.



L'incidenza delle persone di età con più di 65 anni è pari al 25,6% del totale: di questi il 4,5% sono persone di età superiore agli 85 anni (dato superiore a quello registrato in Italia). Inoltre, al 1 gennaio 2021, si è assistito ad una diminuzione della popolazione under 14 così da definire **le Marche una tra le Regioni Italiane meno giovani**. Questo ci pone di fronte alla necessità di essere attenti alle esigenze della componente della popolazione più "fragile", con maggiori bisogni assistenziali rispetto al resto della popolazione e con maggiori difficoltà ad accedere alle strutture sanitarie anche nei confronti dell'utilizzo delle nuove tecnologie (prenotazione on-line, totem, ecc.).

Sulla base dei dati ufficiali pubblicati dall'Istat, si stima una diminuzione del 1,9% della popolazione nel prossimo quinquennio, con una previsione di un aumento del 5,5% della popolazione di età superiore ai 65 anni, unitamente a una contrazione della popolazione under 65.

- **Il risultato della previsione determinerà un progressivo innalzamento dell'età media ed un peggioramento degli indici di vecchiaia e di dipendenza della popolazione, indici già critici.**

Tabella 3. Indice di dipendenza degli anziani e indice di vecchiaia (scenario "mediano") nella Regione Marche - anni 2022-2027

	1° gennaio 2022	1° gennaio 2023	1° gennaio 2024	1° gennaio 2025	1° gennaio 2026	1° gennaio 2027
Età media della popolazione	47,1	47,2	47,4	47,6	47,8	48
Indice di dipendenza degli anziani (%)	41	41	42	42	43	44
Indice di vecchiaia (%)	206	211	216	222	229	235

Fonte: <https://demo.istat.it/>: P.F. Performance e Sistema Statistico della Regione Marche

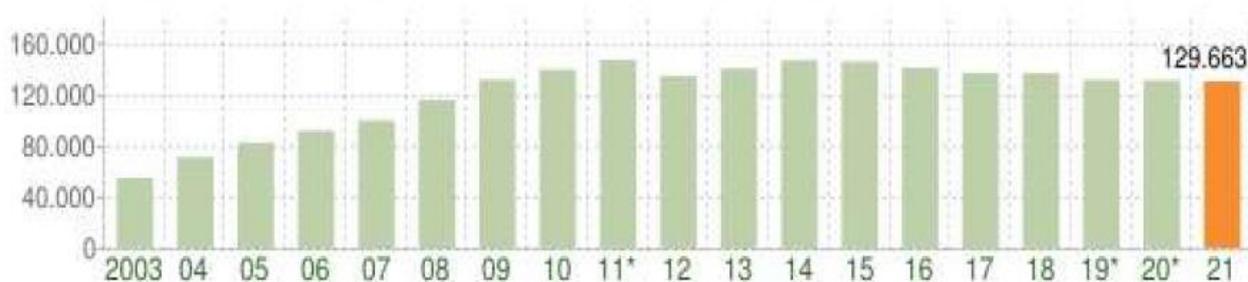
\*Dipendenza anziani (indice di): rapporto tra la popolazione di 65 anni e più e la popolazione in età attiva (15-64 anni), moltiplicato per 100.

\*\*Vecchiaia (indice di): rapporto

Ulteriore aspetto demografico da tenere in considerazione è il numero di **popolazione straniera residente nella regione Marche**, che al 1 gennaio 2021 risultavano essere 127.104, con un'incidenza pari al 8,7%.

A questi si sommano i **rifugiati e profughi** del conflitto Russo-Ucraino, Libico ed il fatto che il porto di Ancona sia stato individuato come approdo sicuro per navi che ospitano decine di rifugiati, con donne e bambini.

Figura 1.3 Andamento della popolazione con cittadinanza straniera residente nelle Marche dall'anno 2003 al 2021



Fonte dati: ISTAT Elaborazione TUTTITALIA

Tale contesto sociale si riflette infatti sulla rete composta dai presidi ospedalieri e dalle strutture territoriali dove si concentrano le nostre risorse SCU.

## **Bisogni e necessità emergenti**

Dai dati riportati, emerge un quadro chiaro, con bisogni e necessità specifiche:

- a. contesto socio-demografico in trasformazione: il contesto evidenzia problematiche e criticità che impongono ai servizi sanitari una *riflessione*, essendo l'obiettivo primario quello di assicurare a tutti i cittadini l'accesso ai servizi ed alle prestazioni richieste e necessarie, con attenzione particolare alle categorie più fragili, dove il tema delle liste d'attesa diviene centrale;
- b. bisogno di avvicinare i servizi ai cittadini: l'efficace incontro tra istituzioni e cittadino necessita di una comunicazione chiara, completa e facilmente accessibile, essenziale per contrastare la disinformazione, migliorare i processi decisionali, in un'azione di empowerment e volta all'accoglienza e all'accompagnamento degli utenti nell'accesso ai servizi.

L'aumento della domanda e dei bisogni è ben visibile anche nell'analisi delle *segnalazioni gestite dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico* delle AST, che evidenzia un elevato aumento di accessi e segnalazioni per lo più dovuto alle **difficoltà di accessibilità ai servizi e alle prestazioni sanitarie**, in particolare da parte delle persone più anziane, che spesso esitano in segnalazioni agli URP.

Dall'analisi dei reclami ricevuti dai cittadini presso la AST AN e procedimentalizzati nell'anno 2023, emergono alcuni punti di maggiore criticità del nostro sistema di erogazione dei servizi, quali:

- 1) **Liste d'attesa delle prestazioni specialistiche (13 %)**. La maggior parte delle lamentele sono rivolte alla lunghezza delle liste d'attesa, specie per prestazioni per le quali viene indicata una priorità nell'impegnativa. Molte altre lamentele riguardano le difficoltà di accesso alla prenotazione telefonica (attese lunghe al telefono per mantenere la priorità e passaggi ad altri numeri di telefono per prestazioni di diagnostica per immagini o per agende temporaneamente chiuse).
- 2) **Accessibilità (48 %)**. I reclami si riferiscono in particolare a difficoltà di tipo organizzativo o burocratico, molti a "mancata prestazione" (specie nella sede di Ancona) e a disagi di varia natura, alcuni alla presenza di barriere architettoniche o comunque ostacoli di tipo strutturale.
- 3) **Aspetti relazionali (35 %)**. I cittadini lamentano spesso la "scortesia", la "maleducazione" degli operatori sanitari, ma anche degli operatori amministrativi (addetti allo sportello). *Questo elemento, a detta dei cittadini, viene ritenuto molto più importante della prestazione non ricevuta o inadeguata*. Alcuni reclami riguardano la qualità e la competenza tecnico-professionale sanitaria non medica, alcuni la diffusione di informazioni non corrette o incomplete.
- 4) **Aspetti alberghieri e legati al comfort (4 %)**. Alcuni reclami sono rivolti alle nostre strutture e alla loro inadeguatezza.

In definitiva ed in accordo con il Piano Socio Sanitario della Regione Marche, in cui si parla di **rete**, di **comunicazione** e **relazioni** con il cittadino, come elementi strategici per la nuova sanità, *sarà cruciale andare incontro alle necessità sociali ed assistenziali dei cittadini creando rapporti di vicinanza ed accoglienza*.

Inoltre, poiché gran parte delle patologie descritte nel contesto precedente potrebbero essere evitate o limitate con corretti stili di vita, sarà importante intervenire sulla prevenzione attraverso **l'informazione e la sensibilizzazione dei cittadini**.

L'aumento significativo della popolazione anziana tanto da far definire le Marche una delle regioni più anziane d'Italia. Questo porta **all'aumento del grado di dipendenza**.

In questo scenario, *l'utilizzo delle tecnologie* gioca un vero e proprio ruolo chiave, in quanto può rappresentare sia un fattore abilitante per facilitare l'accesso alle cure dei cittadini pazienti e l'inclusione sociale e sia lo strumento per abbattere i costi della Sanità, rendendo i percorsi di cura più efficienti. Da qui abbiamo individuato **un'altra categoria di "fragilità"**: una fragilità che nasce da un sistema di e-health basato su sistemi informatici e tecnologici avanzati, pur essendo disegnato per aumentare l'accessibilità delle cure, rischia di creare un divario e una disparità di cure tra pazienti che possono accedere al servizio in quanto in possesso dei mezzi adeguati, culturali, sociali, di competenze digitali, o di familiari/caregivers ben attrezzati, e altri che non hanno le stesse disponibilità.

### **Indicatori numerici ex ante**

Di seguito le attività messe in atto da AST nell'anno 2023, anche con il supporto degli Operatori Volontari del Servizio Civile Universale. A questo proposito, dai questionari di gradimento, somministrati nel corso dei precedenti progetti, riferiti alla presenza dei volontari SCU e ai servizi offerti, emerge che *la maggioranza dei soggetti intervistati si ritiene pienamente soddisfatto dell'accoglienza ricevuta, rilevando come la presenza dei volontari sia un valore aggiunto ai servizi, in quanto di fondamentale supporto per il disbrigo delle pratiche burocratiche e delle prestazioni.*

Non solo l'utenza ne riconosce i benefici, ma gli stessi volontari ne sottolineano il pregio come strumento di crescita personale e professionale, promuovendo un rinnovato spirito di cittadinanza pro-attiva e di elevata utilità sociale.

<b>Indicatori ANNO 2023</b>	<b>Dati rilevati</b>
Servizi di accoglienza e accompagnamento soprattutto per le fasce più deboli (anziani e stranieri, minori, disabili, adulti in situazione di disagio)	Servizi aperti al pubblico, in particolare quelli presso gli sportelli CUP/Radiologia/Laboratori Analisi e ambulatori vaccinazioni delle sedi accreditate, la cui attività è svolta da personale AST in collaborazione e con il supporto con gli Operatori Volontari del SCU; Numero sedi attivate di servizi di accoglienza e accompagnamento nei punti sopra descritti delle sedi accreditate: N. 1 per sede sanitaria AST N. ore di servizio accoglienza: 4 ore al giorno dal lunedì al sabato
Servizi di supporto per l'autonomia dell'anziano attraverso semplici attività personalizzate di supporto nelle strutture residenziali e/o semi residenziali	Servizio attivo presso le strutture per anziani gestito da personale AST con il supporto degli Operatori Volontari SCU; Numero di servizi attivati: solo in 3 strutture per anziani (sul totale di 5 strutture)
Servizio di accoglienza, ascolto, informazione, orientamento e accompagnamento dei bambini ospedalizzati e delle loro famiglie all'interno del Presidio Salesi	Servizio attivo presso presidio Salesi, in collaborazione con personale Fondazione Salesi con il supporto degli Operatori Volontari del SCU

	N. 1 punto accoglienza utenza pediatrica / utenza ostetrica ginecologia ed in particolare in condizione di disagio Orario di apertura servizio: 4 ore al giorno da lunedì al venerdì
Postazioni per il supporto all'utilizzo ed all'alfabetizzazione dell'utenza sull'uso di strumenti digitali nelle sedi periferiche: SMART URP e strumenti	Nessuno sportello attivo
Servizio agli utenti più fragili attraverso un collegamento con vari strumenti con gli utenti assistiti a domicilio	Nessun servizio attivo
Soddisfazione della qualità della permanenza degli utenti e loro familiari all'interno delle struttura ospedaliera (rilevazione attraverso questionari URP)	Media delle valutazione delle 4 AST dove si realizza il progetto: Hanno espresso Insufficiente il 10%; sufficiente il 50% dei questionari; buono il 30%; ottimo il 10%
N. segnalazioni disservizi URP AST nel 2023	AST Ancona: 368 AST Macerata: 264 AST Fermo: 97 AST Ascoli Piceno: 115

### 3.2) Destinatari del progetto (\*)

<p>Destinatari del progetto sono <b><i>tutti i cittadini che accedono ai servizi sanitari delle AST di Ancona, Macerata, Fermo, Ascoli Piceno e della Fondazione Ospedali Salesi Onlus</i></b>, che transitano nei punti di accesso ed utilizzano gli spazi di accoglienza e di ingresso dei Distretti, dei Presidi Ospedalieri, dei vari Servizi Sanitari (Portinerie, Ambulatori, Laboratori Analisi, Centri Vaccinali, SISP, URP, CSM, ecc.).</p> <p>Sono utenti potenziali di ogni AST gli abitanti delle relative province:          Provincia di Ancona: 461.966          Provincia di Macerata: 303.510          Provincia di Fermo: 167.628          Provincia di Ascoli Piceno: 200.988</p> <p>▀ <b>Target</b> di riferimento sono le <b><i>categorie più fragili</i></b>, quali <i>anziani, minori, stranieri, disabili e tutte le fasce deboli</i>.</p>				
	Anziani >65 anni	Minori >18 anni	Stranieri	Disabili (stima ISTAT)
Provincia Ancona	120.744	71.483	44.207	12.981
Provincia Macerata	80.353	47.128	29.220	8.528
Provincia Fermo	44.812	24.999	17.046	4.710
Provincia Ascoli Piceno	54.176	29.528	14.086	5.647
<p>Dati ISTAT aggiornati 1° gennaio 2024</p> <p>▀ Saranno destinatari del progetto anche i familiari dei malati ed i caregiver ed ogni eventuale accompagnatore, che avranno garantite migliori condizioni di accessibilità e fruibilità dei servizi sanitari.</p>				

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

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

**“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:

- a. avvicinare i servizi al cittadino;
- b. accogliere l'utenza, con particolare attenzione ai soggetti fragili garantendo l'equo accesso alle cure;
- c. facilitare l'accesso alle prestazioni che rientrano nei Livelli Essenziali di Assistenza e l'utilizzo di ogni servizio su tutto il territorio delle AST;
- d. 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 - Presidio G. Salesi, l'unico nella 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 SCU Numero sedi attivate di servizi di accoglienza e accompagnamento nelle portinerie delle sedi accreditate: <b>N. 2 per sede</b> sanitaria AST N. ore di servizio accoglienza: <b>6 ore</b> 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 SCU Numero di servizi attivati: <b>in 5 strutture</b> per anziani (copertura 100% delle strutture)
Potenziare e rendere stabile il servizio di 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 SCU Rendere stabile il <b>1 punto accoglienza utenza pediatrica</b> / utenza ostetrica ginecologia ed in particolare in condizione di disagio Orario di apertura servizio: <b>6 ore al giorno</b> 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 $\geq$ del 50% dei questionari; buono $\geq$ del 30%; ottimo $\geq$ del 10%
Diminuire il N. segnalazioni per disservizi URP AST nel 2025	AST Ancona: < di 250 AST Macerata: < di 200 AST Fermo: < di 90 AST Ascoli Piceno: < di 60

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

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

**ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'AVVIO DEL PROGETTO:**

### **1. Promozione del Programma e del Progetto**

In fase di pubblicazione del bando, le attività di promozione avranno come fine quello di sensibilizzare i giovani al volontariato, alla solidarietà, al senso civico e informare e coinvolgere la cittadinanza, il tutto in linea con il Programma, cercando di promuovere un rinnovato spirito di cittadinanza proattiva nel volontariato.

La promozione del Bando, del Programma e del Progetto sarà condotta attraverso: elaborazione grafica e realizzazione di materiale promozionale del Servizio Civile, comunicati stampa su quotidiani, periodici, giornali locali ed on-line, Post sui canali social (facebook, Instagram, ecc...) e sui siti istituzionali dell'AST Ancona e Fondazione Ospedale Salesi Onlus (con azioni sinergiche delle Reti). L'attività promozionale sarà rivolta alla direzione degli istituti scolastici di secondaria di secondo grado, alla Pubblica Amministrazione delle Organizzazioni Sindacali, ai Centri per l'impiego, agli Informagiovani, al Centro Servizi per il Volontariato ed agli Ambiti Territoriali della provincia di Ancona. Saranno inoltre coinvolte le associazioni di volontariato del Comitato di partecipazione alla promozione e diffusione del Progetto. Le attività di promozione hanno come co-promotori e partner l'Ordine delle Professioni Sanitarie (OPI), il TDM e la DMP secondo le modalità descritte negli appositi accordi allegati al Progetto.

#### **1.1 Selezione dei candidati**

La selezione dei candidati seguirà il seguente schema: esame delle candidature pervenute, nomina della commissione, valutazione dei requisiti e dei titoli, selezione, stilatura della graduatoria, determina, invio documentazione al Dipartimento, il tutto in collaborazione con i partner TDM e Ordine delle Professioni Sanitarie, OPI della provincia di Fermo ed Ente co-progettante Fondazione Salesi, AST di Macerata, Fermo e Ascoli Piceno.

#### **1.2 Organizzazione accoglienza degli operatori volontari**

Per la prima accoglienza degli operatori volontari verrà organizzata una riunione con il Responsabile del progetto, con gli OLP e con gli Enti di Rete (OPI, PAS) per la comunicazione dell'avvio del SCU. Verrà poi, successivamente, presentato il Programma del Progetto, e predisposto l'impiego dei volontari nelle varie sedi di accoglienza, con il coinvolgimento di tutti gli operatori.

### **2. Accoglienza degli Operatori Volontari - Attività previste per l'avvio dei Volontari**

Nella prima fase di accoglienza dei volontari verranno portate a termine le attività amministrative con consegna di cartellina contenente le Credenziali per accesso al sito delle politiche giovanili, disposizione concernenti la relazione tra Enti e gli Operatori del Servizio Civile, link del dipartimento per la consultazione del sito, scheda elementi essenziali del Progetto associata al Programma d'intervento, modulo con tutti i riferimenti dell'Ente Titolare e ente co-progettante (Fondazione Salesi). Incontro introduttivo e informazioni utili e di base del Servizio Civile Universale, presentazione della Responsabile Progetto, del referente e degli OLP.

### **3. Formazione Generale e Specifica**

#### **3.1 Organizzazione calendario e individuazione formatori.**

Al fine di garantire agli operatori volontari un'adeguata formazione sia generale che specifica, in una prima fase ci si occuperà di stilare il programma, convocare i formatori e i docenti, prenotare la sala dell'ente per l'espletamento delle attività per le date stabilite, prenotare le risorse tecniche necessarie (videoproiettore, pc, casse acustiche, materiale di cancelleria, lavagna fogli mobili, schermi). Sia la formazione generale che quella specifica si svolgeranno in modalità condivisa, ovvero tutti gli operatori volontari frequenteranno la stessa formazione.

#### **3.2 Erogazione della Formazione Generale e Specifica**

La formazione consentirà ai volontari di acquisire maggior senso civico e li stimolerà alla partecipazione attiva alla vita della comunità, orientata alla solidarietà e all'impegno comune. Consentirà, inoltre, l'acquisizione di conoscenze e competenze specifiche spendibili con attestati e certificazioni qualificanti e riconosciute, con formatori accreditati e docenti esperti nel settore socio-sanitario e amministrativo. Tra questi la certificazione corso BLSD e certificazione riconoscimento delle competenze.

### **4. Impiego degli Operatori Volontari**

**4.1 Coordinamento attività volontari** - Gli operatori volontari affiancati dagli OLP saranno poi inseriti nelle diverse sedi di attuazione del Progetto e presentati al personale dei servizi di assegnazione.

**4.2 Affiancamento volontari** - I volontari saranno inseriti nelle diverse sedi AST di attuazione del progetto e saranno affiancati all'interno delle strutture accreditate da operatori formati, con la finalità di facilitare la conoscenza delle strutture e del personale per agevolare l'inserimento e creare delle relazioni ed integrazione fra gli Operatori volontari ed il personale stesso.

**4.3. Attività autonoma degli OV** - I volontari saranno resi autonomi (affiancati dagli OLP) e dovranno essere presenti presso la sede assegnata almeno 25 ore/settimana, con registrazione delle presenze quotidiane firmate, con la supervisione dell'OLP. La programmazione dell'orario e le attività devono essere organizzate a cura dell'OLP della sede e possono essere suscettibili di variazioni, nell'ambito delle necessità assistenziali/organizzative, in accordo con il volontario.

### **5. Attività di informazione a sportello**

Dall'analisi del contesto risulta evidente che l'equo accesso di tutti alle cure, in particolare alle fasce deboli alle quali è destinato il progetto, trova diversi ostacoli sia in termini di accesso ai percorsi sanitari che di luoghi, contatti e pratiche da sbrigare. Sono state individuate una serie di attività dirette ad intercettare i bisogni di salute e dare una risposta con il supporto dei volontari del Servizio Civile. Difatti, i giovani rappresentano un valore aggiunto nell'approccio al target destinatario di questo progetto proprio per le loro caratteristiche: l'entusiasmo, il desiderio di aiutare, di essere utili, la curiosità, la voglia di imparare e di poter fare la differenza.

#### **5.1 Potenziare l'accoglienza, assistenza, accompagnamento, orientamento, informazione:**

Potenziare, soprattutto qualitativamente, l'orientamento e l'accompagnamento dell'utenza nei Presidi

Ospedalieri, nelle strutture residenziali e semiresidenziali e nei presidi distrettuali, nei locali comuni e di transito dell'utenza. Rafforzare e migliorare l'attività di vigilanza e di relazione con gli utenti degenti, l'animazione e la promozione di attività di relazione sociale. Supportare i mediatori culturali per l'accoglienza agli stranieri. Gestire il sovrafflusso degli utenti all'interno degli spazi comuni come sale d'attesa, corridoi, spazi antistanti gli ascensori delle sedi. Supportare le attività poste in essere e far fronte ad eventuali situazioni emergenziali e alle conseguenti rimodulazioni delle attività di accoglienza, in modo flessibile e adeguato alle situazioni contingenti.

### **5.2 Migliorare la permanenza ed accesso di utenti e familiari**

I volontari saranno coinvolti, laddove previsto, nell'accoglienza dei familiari dei pazienti ricoverati, accompagnandoli nei reparti e/o ambulatori; nel supporto ai familiari per informazioni e ascolto delle necessità dei degenti da riferire al personale sanitario e nell'aiuto dell'acquisizione di documentazione e compilazione modulistica.

### **5.3 Intervenire sui comportamenti impropri consolidati nel tempo**

Al fine di avvicinare e riconquistare la fiducia dei cittadini nella P.A., si allestiranno postazioni dove fornire informazioni per orientarsi all'interno dei Presidi Ospedalieri/Strutture per il ritiro della documentazione e dei referti, con l'intento di ridurre il numero di prestazioni prenotate e non eseguite e il mancato ritiro dei referti stessi. Sulla base di agende predisposte dalla Struttura Sanitaria, i volontari contatteranno tutti coloro che dopo 30gg non hanno ancora ritirato il referto per evitare ulteriori incombenze al personale amministrativo sanitario e ulteriori esborsi agli utenti (il referto non ritirato entro 90 gg comporta l'invio di lettere di sollecito da parte del sistema sanitario e per l'utente il pagamento dell'intera prestazione e non più solo il ticket). Gli Operatori Volontari, sulla base delle Agende di prenotazione del CUP, faciliteranno le prenotazioni degli utenti, richiamando i cittadini inseriti nelle liste di attesa. Inoltre, i volontari affiancheranno il personale dei CUP e delle accoglienze al fine di facilitare l'accesso dell'utenza alle liste di prenotazione.

### **5.4 Facilitare l'accesso alle informazioni, ai servizi delle AST Ancona e della Fondazione Salesi attraverso l'utilizzo di strumenti tecnologici ed informatici già attivati o di nuova attivazione**

Il Ministero della Pubblica Amministrazione così come il PNRR dedicano ampio spazio alla semplificazione e digitalizzazione della pubblica amministrazione, la "missione digitale", che rappresenta una leva per rilanciare l'azione della macchina pubblica, che in sanità assume diverse connotazioni. Le Aziende Sanitarie e la Regione Marche - Servizio Sanità hanno predisposto degli strumenti molto utili per snellire e velocizzare le procedure di accesso ai servizi sanitari on line, come il pagamento delle prestazioni sanitarie, la prenotazione e la cancellazione di visite e altre prestazioni con MYCUP Marche e il fascicolo sanitario elettronico, la carta dei servizi on line. L'uso di questi strumenti va diffuso e incentivato: l'esperienza della pandemia ha mostrato quanto l'uso della tecnologia sia sempre più indispensabile e prezioso. Per rispondere a questa esigenza, verranno distribuite brochures informative, affissi manifesti e locandine e date istruzioni e assistenza per scaricare le app sui dispositivi. Il volontario accoglierà i familiari, utenti e personale che si recano presso le amministrazioni per il disbrigo di pratiche amministrative o varie richieste orientandolo e informandolo sui percorsi e procedure corrette: attività che coinvolgono direttamente l'URP come servizio competente e tutti i Servizi del Territorio.

### **5.5 Supporto ai Servizi territoriali e socio sanitari**

Il Piano Socio Sanitario e il programma “Marche 25: Laboratori di inclusione” pongono al centro il *cittadino* con un approccio completo, sanitario e sociale. Gli Accordi di programma con gli Ambiti territoriali Sociali consentono di definire interventi e strategie per rispondere ai bisogni socio sanitari. Aspetti da migliorare e ridefinire sul territorio, soprattutto con l’aumento del numero delle persone in situazioni di fragilità anche a causa della pandemia. Pertanto è necessario un supporto al servizio di integrazione socio sanitaria attraverso funzioni di orientamento dell’utenza per l’accesso semplificato e consapevole, l’utilizzo responsabile della rete dei servizi socio sanitari e delle prestazioni, anche attraverso l’ideazione di strumenti informativi/informatici per la condivisione del lavoro con i servizi sociali comunali. Allo stesso modo è necessario incrementare e migliorare la gestione e l’organizzazione degli archivi dati, potenziare i servizi ai pazienti e indirettamente ai familiari, mediante attività di supporto al recall telefonico degli utenti per liste appuntamenti, gestione call center e agenda telefonica, preparazione e riordino stanze per attività riabilitative, riorganizzazione e rimodulazione della gestione dei front office e dei percorsi come gli Sportelli Unici e PUA. Il servizio delle cure domiciliare va potenziato per poter rispondere alla domanda del territorio considerando “la casa come primo luogo di cura” e perseguire gli obiettivi della missione 6.1 sanità del PNRR. Va migliorata la gestione della banca dati, i rapporti e il collegamento con le famiglie, le prese in carico del servizio, il monitoraggio delle prestazioni offerte, rilevare se sono esaustive e se vi sono necessità ulteriori.

### **5.6 Sensibilizzazione al valore della partecipazione e al servizio alle fasce più fragili della popolazione**

Il progetto intende sensibilizzare i volontari all’impegno civico, all’essere componenti responsabili di una comunità, all’ascolto e alla comprensione dei bisogni dell’altro e all’accoglienza.

A tal fine momenti essenziali saranno:

- incontri e collaborazione con il TDM da sempre in prima linea, sui temi dell'accoglienza e dell'accesso ai Servizi;
- collaborazione con l’OPI, attivo nella formazione e attento al ruolo svolto dalle professioni sanitarie nei servizi e sul territorio;
- corso BLS (con certificazione IRC) per una formazione attiva del volontario anche in situazioni di emergenza;
- incontro delle associazioni di volontariato del Territorio (Comitato di Partecipazione AST Ancona, dell’Ambito Territoriale e delle altre Associazioni che operano nell’ambito della tutela della salute);
- incontri con l’ente co-progettante Fondazione Ospedale Salesi;
- giornata di sensibilizzazione delle associazioni di volontariato (AIDO-IOM-ANDOS-AOS) che operano nelle AST.

### **6. Incontri di Coordinamento degli operatori volontari**

Verranno effettuati tre incontri (di tre ore ciascuno) di coordinamento dei volontari, distribuiti nell’arco dell’anno e precisamente a tre mesi, sei mesi e dodici mesi dall’avvio del SCU. Nel caso in cui si ravvedesse la necessità verranno fissati ulteriori incontri individuali per facilitare l’inserimento del volontario nei servizi di loro assegnazione.

A questi incontri parteciperanno i volontari con il Responsabile e la Referente del progetto e una psicologa della AST Ancona al fine di verificare l’andamento del Servizio Civile, la realizzazione del Progetto e l’integrazione dei volontari nello staff degli operatori delle sedi di attuazione Progetto.

5.2) *Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte alla voce 5.1 (\*)*

Attività	Tempistica											
1 Attività propedeutiche all'avvio del progetto:												
1.1 Promozione del programma e del progetto.	Da pubblicazione graduatorie a scadenza bando selezione Operatori Volontari											
1.2 Selezione dei candidati.	Entro 30 gg da scadenza bando											
1.3 Predisporre per l'accoglienza dei volontari.	Un mese prima dell'avvio previsto											
	Mese di progetto											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2 Avvio dei volontari												
2. Accoglienza degli Operatori Volontari - Attività previste per l'avvio dei Volontari												
3. Formazione												
3.1 Organizzare la formazione specifica												
3.2 Erogare la formazione specifica;												
3.3 Organizzare la formazione generale.												
3.4 Erogare la formazione generale.												
4. Impiego dei volontari												
4.1 Coordinare ed organizzare il servizio.												
4.2 Affiancare i volontari per un periodo di ambientazione.												
4.3 Attività autonoma dei volontari												
5. Attività di informazioni a sportello												
5.1 Potenziare l'accoglienza, assistenza, accompagnamento, orientamento, informazione												
5.2 Migliorare la permanenza ed accesso di utenti e familiari												
5.3 Intervenire sui comportamenti impropri consolidati nel tempo												
5.4 Facilitare l'accesso alle informazioni, ai servizi delle AST Ancona e della Fondazione Salesi attraverso l'utilizzo di strumenti tecnologici ed informatici già attivati o di nuova attivazione												
6. Incontri di Coordinamento degli operatori volontari												

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

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:

- a) 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;
- b) 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);
- c) 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);
- d) 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;
- e) 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;
- f) 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;
- g) 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 giornaliera (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 ai 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 whatsapp, Instagram, facebook, sito istituzionale
- Supportano l'utente nella corretta modulistica da utilizzare per i diversi servizi

### 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

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

N.	Sede di attuazione del progetto	Risorse umane impiegate	Codice identificativo sede
1	<b>AST ANCONA "OSPEDALE ENGLÉS PROFILI" FABRIANO</b>	n.1 operatore URP n.1 assistente amministrativo n.1 addetto portineria n.1 addetto al centralino n.8 infermieri n.2 educatori professionali n.1 Dirigente medico n.1 Responsabile di struttura n.1 assistente amministrativo n. 2 addetti CUP prenotazioni	220616
2	<b>AST ANCONA DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE FABRIANO</b>	n.3 infermieri n.1 Dirigente Medico n.1 Responsabile di Struttura n.1 Assistente amministrativo	220617
3	<b>AST ANCONA "OSPEDALE PRINCIPE DI PIEMONTE" SENIGALLIA</b>	n.6 Assistente amm.vi n.2 Dirigente amm.vo n.1 Coordinatore infermieristico n.2 Dirigente Medico	220619
4	<b>AST ANCONA DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE SENIGALLIA</b>	n. 2 Assistenti sanitari n. 3 infermieri n. 1 Resp. di Struttura n. 1 Coordinatore Infermieristico n. 2 assistenti amministrativi	220621
5	<b>AST ANCONA OSPEDALE "CARLO URBANI" JESI</b>	n. 1 operatore URP n. 3 assistente amm.vo n. 1 addetto alla portineria n. 5 infermieri n. 1 Coordinatore infermieristico n. 6 addetti CUP prenotazioni	220653
6	<b>AST ANCONA OSPEDALE "AUGUSTO MURRI" JESI</b>	n.8 infermieri n. 2 educatori prof.li n. 6 Dir. Medico n. 1 Resp. Di Struttura n. 1 Dir. Psicologo n. 1 Coordinatore Infermieristico	220654
7	<b>AST ANCONA CRASS URP ANCONA</b>	n. 1 operatore URP n. 1 assistente amm.vo n. 1 Direttore di Distretto n. 1 Medico Legale n. 1 Coordinatore infermieristico n. 1 Assistente Sanitario n. 2 infermieri	220657
8	<b>AST ANCONA CRASS CENTRO SALUTE MENTALE</b>	n. 8 infermieri n. 2 educatori prof.li n. 3 Dir. Medico	220662

	<b>ANCONA</b>	n. 1 Resp. Di Struttura n. 1 Dir. Psicologo	
<b>9</b>	<b>FONDAZIONE OSPEDALE SALESI ONLUS</b>	n. 1 Operatore giocoterapeuta n. 2 Educatori n. 1 musicoterapeuta n. 3 Operatori per interventi assistiti animali	220981
<b>10</b>	<b>FONDAZIONE OSPEDALE SALESI ONLUS AMMINISTRAZIONE/ACCOGLIENZA</b>	n. 2 assistente amm.vo n. 1 Direttore n. 1 Psicologo	220982
<b>11</b>	<b>AST MACERATA SEDE DI CIVITANOVA MARCHE DIREZIONE OSPEDALIERA</b>	n. 2 Operatori DMO; n. 1 Coordinatore Infermieristico; n. 1 Direttore UOC DMO; n. 1 Assistente amministrativo	221004
<b>12</b>	<b>AST MACERATA SEDE DI MACERATA DIREZIONE OSPEDALIERA</b>	n. 2 Operatori DMO; n. 1 Coordinatore Infermieristico; n. 1 Direttore UOC DMO; n. 1 Assistente amministrativo	221011
<b>13</b>	<b>AST MACERATA SEDE DI MACERATA UFFICI AMM.VI CENTRALI - DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE</b>	n. 2 Operatori Dipartimento di Prevenzione; n. 1 coordinatore; n.1 Direttore U.O.C. Dipartimento Prevenzione	221013
<b>14</b>	<b>AST MACERATA SEDE DI SAN SEVERINO MARCHE DIREZIONE OSPEDALIERA-HOSPICE</b>	n. 2 Operatori DMO; n. 1 Coordinatore Infermieristico; n. 1 Direttore UOC DMO; n. 1 Assistente amministrativo	221022
<b>15</b>	<b>AST FERMO ENTE DI ACCOGLIENZA CO PROGETTANTE RISORSE UMANE COMUNI A TUTTE LE SEDI AST FERMO</b>	n. 1 Responsabile di Servizio Civile AST Fermo n. 5 OLP n. 1 collaboratore amministrativo referente che gestisce i volontari delle sedi AST Fermo dall'avvio alla conclusione n.2 operatori URP per attività di promozione, piano di comunicazione, pubblicazioni e informazioni, n. 1 operatore sviluppo grafica, locandine, manifesti n. 7 componenti la commissione di selezione: 1 segretario, 1 presidente e 5 componenti esperti con esperienza di servizio civile, psicologo, sociologo, 4 formatori esperti di formazione generale n. 9 formatori esperti di formazione specifica n. 1 componente associazione AIDO della provincia di Fermo formazione n. 1 componente L'Abbraccio di Montegranaro formazione: le associazioni di tutela, il dono del proprio tempo. n. 1 volontario FADA, associazione a sostegno delle persone che soffrono di disturbi dell'alimentazione e i loro familiari per intervento modulo di formazione specifica	

		<p>n. 1 istruttori certificati BLS/D</p> <p>n. 3 componenti (uno per sede) Ordine delle professioni sanitarie (OPI), partner del progetto, per attività di affiancamento, orientamento all'avvio del SCU e supporto attività progettuali</p> <p>n. 1 collaboratore e</p> <p>n. 1 assistente amministrativo per atti amministrativi da pubblicare</p> <p>n. 2 tecnici dei Sistemi informativi AST FERMO per credenziali accesso, assistenza postazioni computer</p>	
16	<p><b>AST FERMO</b> <b>PRESIDIO OSPEDALIERO</b> <b>FERMO</b></p>	<p>2 Dirigenti Medici</p> <p>3 unità personale di segreteria</p> <p>2 assistenti amministrativi Direzione amm.va Osp.</p> <p>1 operatore di archivio,</p> <p>1 Bed manager, 1 assistente sanitaria</p> <p>4 assistenti amministrativi di accettazione, ricoveri e cartelle cliniche</p> <p>n. 10 operatori addetti alla portineria e centralino</p> <p>2 Dirigenti Medici,</p> <p>3 unità personale di segreteria</p> <p>2 assistenti Direzione amministrativa Ospedaliera</p> <p>n. 5 coordinatori infermieristici</p> <p>5 Responsabili di Unità Operative mediche</p> <p>n.1 operatore URP</p>	220992
17	<p><b>AST FERMO</b> <b>PRESIDIO DISTRETTUALE</b> <b>PORTO SAN GIORGIO</b></p>	<p>n.2 infermieri prof.li segreteria cure domiciliari</p> <p>n.1 addetto portineria e centralino</p> <p>n.1 dirigente medico</p> <p>1 assistente amministrativo</p> <p>n. 1 operatore URP</p>	220991
18	<p><b>AST FERMO</b> <b>PRESIDIO DISTRETTUALE</b> <b>MONTEGIORGIO</b></p>	<p>n.2 infermieri prof.li di segreteria cure domiciliari</p> <p>n.1 operatore portineria</p> <p>2 assistenti amministrativi</p> <p>n. 1 operatore URP</p>	220988
19	<p><b>AST FERMO</b> <b>PRESIDIO DISTRETTUALE</b> <b>PORTO SANT'ELPIDIO</b></p>	<p>2 assistenti amministrativi</p> <p>n. 1 operatore URP</p> <p>n.2 infermieri professionali ADI</p>	220987
20	<p><b>AST FERMO</b> <b>DIREZIONE AMANDOLA</b></p>	<p>n.1 assistente amministrativo</p> <p>n. 1 operatore URP</p> <p>n.2 infermieri professionali ADI</p> <p>n. 1 addetto portineria</p> <p>n. 1 Responsabile di struttura</p>	220978
21	<p><b>AST ASCOLI PICENO</b> <b>P.O. MAZZONI – Punti di</b> <b>Accoglienza e Front Office</b></p>	<p>N. 1 Addetti alla segreteria Direzione Medica</p> <p>N. 1 Addetto alla C.O.118</p> <p>N. 3 Coordinatori Infermieristici di riferimento</p> <p>N. 2 operatori CUP</p> <p>N. 1 Direttore Direzione Medica unica di Presidio</p> <p>N. 1 Incarico di funzione per Direzione Amministrativa Ospedaliera</p>	220985

22	<b>AST ASCOLI PICENO</b> <b>DISTRETTO SANITARIO di Ascoli Piceno – Accoglienza e Front Office Strutture Residenziali e Centri Diurni</b>	n. 1 Direttore di Distretto n. 1 Dirigenti Medici n. 1 Coordinatore Infermieristico	220979
23	<b>AST ASCOLI PICENO</b> <b>P.O. MADONNA DEL SOCCORSO - Punti di Accoglienza e Front Office</b>	N. 1 Addetti alla segreteria Direzione Medica N. 3 Coordinatori Infermieristici di riferimento N. 2 operatori CUP N. 1 Direttore Direzione Medica unica di Presidio N. 1 Incarico di funzione per Direzione Amministrativa Ospedaliera	220984
24	<b>AST ASCOLI PICENO</b> <b>Dipartimento di Prevenzione – Informazioni, Front-Office</b>	N. 1 Direttore Dipartimento N. 2 Assistenti Sanitarie n. 1 Supporto amministrativo	220976
25	<b>AST ASCOLI PICENO</b> <b>ENTE DI ACCOGLIENZA CO PROGETTANTE</b> <b>RISORSE UMANE COMUNI A TUTTE LE SEDI AST</b>	n. 1 Responsabile Servizio Civile AST Ascoli Piceno n. 4 OLP n. 1 collaboratore amministrativo referente che gestisce i volontari delle sedi AST dall'avvio alla conclusione n.2 operatori URP per attività promozione, piano di comunicazione, pubblicazioni e informazioni, n. 1 operatore sviluppo grafica, locandine, manifesti n. 5 componenti la commissione di selezione: 1 segretario, 1 presidente e 3 componenti esperti con esperienza di servizio civile, psicologo, sociologo, responsabile del Centro disturbi alimentari, n. 7 formatori esperti di formazione specifica n. 1 componente associazione PAS della provincia di Ascoli Piceno partner per il modulo di formazione specifica: Donazione organi e tessuti n. 2 istruttori certificati BLSD n. 1 collaboratore e n. 2 assistente amministrativo per atti amministrativi da pubblicare e organizzazione tecnico logistica della formazione	

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

N	Sede di attuazione del progetto	Risorse tecniche e strumentali impiegate	Codice identificativo sede
1	<b>AST ANCONA</b> <b>OSPEDALE "ENGLES PROFILI" FABRIANO</b> <b>-</b> <b>ACCETTAZIONE,</b> <b>ACCOGLIENZA, FRONT OFFICE, CSM</b>	Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri di telefono con procedure/percorsi, carta dei servizi, ausili per la mobilità dei disabili, sala riunioni, archivio,	220616

		4 automezzi	
2	<b>AST ANCONA DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE FABRIANO</b>	Per tutte le sedi:  Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso a rete informatica internet, materiali cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri di telefono con procedure/percorsi, carta dei servizi, ausili per la mobilità disabili, sala riunioni, archivio	220617
3	<b>AST ANCONA OSPEDALE "PRINCIPE DI PIEMONTE" SENIGALLIA  AMMINISTRAZIONE, CUP, FRONT OFFICE, DIREZIONE MEDICA</b>	Per tutte le sedi:  Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri di telefono con procedure/percorsi, carta servizi, ausili per mobilità dei disabili, sala riunioni, archivio	220619
4	<b>AST ANCONA DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE SENIGALLIA</b>		220621
5	<b>AST ANCONA OSPEDALE "CARLO URBANI" JESI  ACCOGLIENZA, CUP, PRONTO SOCCORSO, TRIAGE, ORTOPEDIA</b>	Per tutte le sedi:  Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri di telefono con procedure/percorsi, carta servizi, ausili per mobilità dei disabili, sala riunioni, archivio	220653
6	<b>AST ANCONA OSPEDALE "AUGUSTO MURRI" JESI</b>		220654
7	<b>AST ANCONA POLIAMBULATORIO JESI</b>		220656
8	<b>AST ANCONA CRASS - URP ANCONA CRASS, URP, CUP, POLIAMBULATORIO</b>	Per tutte le sedi:  Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, materiali cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri telefono con procedure/percorsi, carta servizi, ausili per mobilità dei disabili, sala riunioni, archivio	220657
9	<b>AST ANCONA CRASS - CENTRO SALUTE MENTALE ANCONA</b>		220662
10	<b>FONDAZIONE OSPEDALE SALESI ONLUS</b>	Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina struttura, elenco numeri telefono con procedure/percorsi, carta servizi, ausili per mobilità disabili, sala riunioni, archivio	220981
11	<b>FONDAZIONE OSPEDALE SALESI ONLUS  AMMINISTRAZIONE/ ACCOGLIENZA</b>		220982
12	<b>AST MACERATA SEDE DI CIVITANOVA MARCHE DIREZIONE OSPEDALIERA</b>	Per tutte le sedi:  Personal computer, fotocopiatrice, scanner, linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alle reti informatiche intranet ed internet, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, piantina	221004
13	<b>AST MACERATA SEDE DI MACERATA DIREZIONE OSPEDALIERA</b>		221011
14	<b>AST MACERATA</b>		221013

	<b>SEDE DI MACERATA UFFICI AMM.VI CENTRALI - DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE</b>	struttura, elenco numeri di telefono con procedure/percorsi, carta dei servizi, ausili per la mobilità dei disabili, sale riunioni, archivio. Auto aziendali per spostamenti tra sedi dell'Ente per riunioni e formazione	
15	<b>AST MACERATA SEDE DI SAN SEVERINO MARCHE DIREZIONE OSPEDALIERA- HOSPICE</b>		221022
16	<b>AST FERMO PRESIDIO OSPEDALIERO FERMO</b>	Per tutte le sedi:  Personal computer, stampanti, fotocopiatrice, scanner, videoproiettore, lavagna a fogli mobili, casse acustiche, schermi; Aula riunioni, aula informatica, sala ex teatrino, aule di formazione e relativo arredo; linea telefonica, apparecchi telefonici e accesso alla rete informatica internet, autovetture, pubblicazioni specializzate, materiali di cancelleria, cartellina con materiale gestione volontari, illustrativo, informativo e formativo, ausili per la mobilità dei disabili, manuali operatore non sanitario BLSD, registro presenze alla Formazione Generale, un Registro presenze alla Formazione Specifica, Registro delle attività mensili, Elenco telefonico, Carta dei servizi AST FERMO	220992
17	<b>AST FERMO PRESIDIO DISTRETTUALE PORTO SAN GIORGIO</b>		220991
18	<b>AST FERMO PRESIDIO DISTRETTUALE MONTEGIORGIO</b>		220988
19	<b>AST FERMO PRESIDIO DISTRETTUALE PORTO SANT'ELPIDIO</b>		220987
20	<b>AST FERMO DIREZIONE AMANDOLA</b>		220978
21	<b>AST ASCOLI PICENO P.O. MAZZONI – Punti di Accoglienza e Front Office</b>		Per tutte le sedi:  n. 1 PC con stampante N. 1 telefono Materiale cancelleria Materiale informativo Cartellina gestione volontari Fotocopiatrice scanner
22	<b>AST ASCOLI PICENO DISTRETTO SANITARIO di Ascoli Piceno – Accoglienza e Front Office Strutture Residenziali e Centri Diurni</b>	Registro attività mensili, Elenco telefonico, Carta servizi	220979
23	<b>AST ASCOLI PICENO P.O. MADONNA DEL SOCCORSO - Punti di Accoglienza e Front Office</b>		220984
24	<b>AST ASCOLI PICENO Dipartimento di Prevenzione - Informazioni, Front-Office</b>		220976

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

I volontari, come l'Ente, sono tenuti al rispetto di quanto previsto dal Mansionario "Disposizioni concernenti la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del servizio civile universale". Sono, quindi, tenuti a presentarsi alla Formazione Generale e Specifica, agli incontri individuali e collettivi, e quando previsto in VCF, e ai momenti di condivisione con altri Progetti ed Enti (soprattutto quelli che partecipano al medesimo Programma).

Si richiede la partecipazione, qualora organizzata e prevista dall'Ente, alle campagne di informazione e promozione della salute, che potrebbero svolgersi anche di domenica e festivi.

Si richiede flessibilità oraria, con turnazione mattina e pomeriggio, possibilità oraria spezzata o impegni nei giorni festivi, il rispetto del segreto d'ufficio per tutto ciò di cui si viene a conoscenza nelle attività di servizio, si richiede il possesso della patente B e quindi la guida di automezzi necessari sia per le attività progettuali che per recarsi nei luoghi di Formazione. E' richiesta la padronanza della lingua italiana, vista la necessità di accogliere gli utenti che accedono alle strutture.

#### 7) *Eventuali partner a sostegno del progetto*

**ORDINE PROFESSIONI INFERMIERISTICHE (OPI) di ANCONA – P.I. 93002030422.**

Gli Ordini delle Professioni Infermieristiche (OPI) sono enti di diritto pubblico non economico, istituiti e regolamentati dalla Legge 3/2018.

La norma affida agli Ordini due finalità:

- Esterna: fa riferimento alla tutela del cittadino-utente che ha il diritto di ricevere prestazioni sanitarie da personale qualificato, in possesso di uno specifico titolo abilitante, senza pendenze rilevanti con la giustizia, come sancito dalla Costituzione Italiana (art. 32:” La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell’individuo ed interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti. Nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge. La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana”)
- Interna: L’ordine è tenuto a tutelare la professione e pertanto esercita funzione disciplinare e di controllo, vigilando sul rispetto del Codice Deontologico, favorendo la crescita culturale degli iscritti, garantendo l’informazione, offrendo servizi di supporto per un corretto esercizio professionale.

L’OPI partecipa attivamente all’inserimento dei volontari nelle strutture, mettendone al corrente il personale sanitario di riferimento e condividendo informazioni.

**ORDINE DELLE PROFESSIONI INFERMIERISTICHE DI FERMO - codice fiscale: 02088540444:** L’OPI di Fermo, relativamente alle sede di attuazione del progetto AST Fermo, nomina due soci, uno titolare e uno sostituto per la costituzione della Commissione per la selezione degli operatori volontari e attività di orientamento e accompagnamento degli operatori volontari all’interno delle strutture e supporto durante la realizzazione del progetto;

**DMP di Senigallia – P.I. 10173290429.**

Agenzia di Pubblicità e Grafica: informa e promuove il Progetto sul territorio di Senigallia. Collabora alla preparazione del materiale divulgativo necessario al Progetto e per eventi di promozione ed informazione rivolti alla cittadinanza promossi dall’Ente e che vedono i volontari coinvolti.

**Il PAS – Polo Accoglienza e Solidarietà, c.f. 92060500441 - (Allegato Accordo con PAS Ascoli Piceno),** nella realizzazione della seguente attività prevista dal progetto, in particolare per l’attività di sensibilizzazione dei volontari, target giovanile, di conoscenza e di approfondimento del PAS, espressione della rete eterogenea di organizzazioni territoriali o di espressione locali di realtà nazionali, ecclesiali o laiche, grandi o piccole, tutte impegnate in modo diretto o indiretto in attività di **sostegno dei fragili**, e attività di formazione dei volontari, in qualità di esperti, per la parte di analisi dei bisogni e di fragilità nel nostro territorio, destinatari del progetto stesso.

## ***FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI***

### **8) Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica (\*)**

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 formative** (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):
  - a. FAD SINCRONA – stanze virtuali. Utilizzo programmi per videoconferenza aziendali
  - b. 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.
- 4. 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.

- 5. 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 formare

Edizione 1 AST Ancona e Fondazione G. Salesi

Edizione 2 AST Macerata

Edizione 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 formare

Edizione 1 AST Ancona e Fondazione G. Salesi

Edizione 2 AST Macerata

Edizione 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 formare

Edizione 1 AST Ancona e Fondazione G.Salesi

Edizione 2 AST Macerata

Edizione 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 formare

Edizione 1 AST Ancona e Fondazione G.Salesi

Edizione 2 AST Macerata

Edizione 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 formare

Edizione 1 AST Ancona e Fondazione G.Salesi

Edizione 2 AST Macerata

Edizione 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 formare

Edizione 1 AST Ancona e Fondazione G.Salesi

Edizione 2 AST Macerata

Edizione 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 formare

Edizione 1 AST Ancona e Fondazione G.Salesi

Edizione 2 AST Macerata

Edizione 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 formare

Edizione 1, 2, 3, 4, 5, 6 AST Ancona e Fondazione G.Salesi

Edizione 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 AST Macerata

Edizione 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.sanita.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 formare

Edizione 1 AST Ancona e Fondazione G.Salesi

Edizione 2 AST Macerata

Edizione 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.

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

Dati anagrafici del formatore specifico	Titoli e/o esperienze specifiche (descritti dettagliatamente)	Modulo formazione
-----------------------------------------	---------------------------------------------------------------	-------------------

<b>Benigni Valeria</b> Nata ad Ancona il 13/03/1960	Laurea in medicina e chirurgia, specializzazione igiene e medicina preventiva, dirigente medico della AST Ancona in servizio presso la Direzione Medica Osp. sede di Senigallia. Docente da diversi anni di Igiene presso la facoltà di Logopedia di Ancona	<b>Modulo I:</b> Igiene ospedaliera, profilassi, ed infettivologia  <b>Modulo VI:</b> Il sistema salute
<b>Mariani Marco</b> Nato ad Ascoli Piceno (AP) il 25/09/1990	Laurea in Medicina e chirurgia, specializzazione Igiene e medicina preventiva, dottorato di ricerca, dirigente medico UOC Igiene e Sanità Pubblica - Prev. Malattie Infettive e Cronico-Degenerative AST Macerata	<b>Modulo I:</b> Igiene ospedaliera, profilassi, ed infettivologia
<b>Vesprini Andrea</b> Nato a Fermo il 21/2/57	Laurea in medicina e chirurgia, specializzazione in Igiene e medicina preventiva. Master di 2° liv. In “Strategia e gestione delle organizzazioni a rete in sanità” Responsabile della UOS di staff Programmazione sanitaria e qualità dell'ex AV4. Direttore Sanitaria dell'INRCA dal giugno 2020. Docente da diversi anni in Igiene presso la facoltà di Scienza Infermieristiche di Fermo	<b>Modulo I:</b> Igiene ospedaliera, profilassi, ed infettivologia  <b>Modulo VI:</b> Il sistema salute
<b>Olori Patrizia</b> nata a Ripatransone (AP) il 22/03/1956	Assistente Sanitaria, Servizio Prevenzione e Protezione AST Ascoli Piceno;	<b>Modulo I:</b> Igiene ospedaliera, profilassi, ed infettivologia
<b>Ciattaglia Francesco</b> Nato a Jesi (AN) il 13/09/1970	Laurea in Tecnico della Prevenzione nell'Ambiente e nei Luoghi di Lavoro, servizio nel Dipartimento di Prevenzione e Protezione Ambienti di Lavoro - AV2 come Dirigente della stesso profilo professionale;	<b>Modulo II:</b> Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di Servizio Civile
<b>Barucca Simonetta</b> Nata a Macerata (MC) il 30/09/1968	Laurea in Scienza biologiche, specializzazione in biochimica clinica medicina di laboratorio, Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione AST Macerata	<b>Modulo II:</b> Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di Servizio Civile
<b>Torre Martino</b> Nato a Umbertide (PG) il 09/06/1984	Laurea in tecniche per la prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro, Master in management e funzioni di coordinamento delle professioni sanitarie, laurea magistrale in Scienze delle professioni sanitarie della Prevenzione; Tecnico della prevenzione cat.D, Responsabile ff Servizio Prevenzione e Protezione AST Fermo; relatore di convegni, docente di corsi ECM sulla sicurezza dei lavoratori ai dipendenti AST Fermo, formazione e addestramento sull'uso dei DPI per la protezione da rischio biologico	<b>Modulo II:</b> Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di Servizio Civile
<b>Corradetti Roberta</b> nata ad Ascoli Piceno il 24/11/1966	Referente Servizio Protezione e Prevenzione e Sicurezza negli ambienti di Lavoro Tecnico della prevenzione negli ambienti di vita e di lavoro, presso l'Ufficio Prevenzione e Protezione negli ambienti di lavoro. Formatore esperto del SCU per il modulo dal	<b>Modulo II:</b> Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di Servizio Civile

	2019 a tutt'oggi	
<b>Pirillo Isabel</b> Nata a Praia a Mare (CS) il 29/07/1974	Laurea magistrale in Giurisprudenza, dottorato di ricerca in Bioetica, Dottorato di ricerca in e- Health and Telemedicine, assistente Amministrativo – Supporto politiche del personale ASUR- AST Ancona sede di Jesi	<b>Modulo III:</b> Norme sulla privacy  <b>Modulo VII:</b> L'etica professionale nel settore salute
<b>Carradorini Adriana</b> nata a Caldarola (MC) il 28/07/1961	Laurea in giurisprudenza, abilitazione per l'esercizio della professione di Avvocato, specializzazione post laurea in Diritto sindacale del lavoro e previdenza, abilitazione alla cattedra per discipline giuridiche, referente privacy AST Macerata	<b>Modulo III:</b> Norme sulla privacy
<b>Aquilanti Simone</b> nato a Macerata il 13/11/1973	Laurea in giurisprudenza, dirigente responsabile affari generali e contenzioso, Dirigente privacy AST Fermo. Corso formazione manageriale per le direzioni generali delle aziende sanitarie; diploma di specializzazione in diritto sindacale e del lavoro; Formatore del modulo "segreto professionale e trasparenza" Servizio Civile Nazionale AV4 anno 2016-2017	<b>Modulo III:</b> Norme sulla privacy
<b>Del Duca Antonio</b> nato a Montedinove (AP) il 28/09/1957	Laurea in tecnologie informatiche con specializzazione nella formazione, gestione e conservazione di archivi digitali, dal 2006 ad oggi Responsabile Privacy AST Ascoli Piceno.	<b>Modulo III:</b> Norme sulla privacy
<b>Tangherlini Massimo</b> Nato a Osimo (AN) il 02/09/1957	Laurea in psicologia, Scuola triennale di formazione per Consulenti familiari, Corso di psicoterapia relazionale, dipendente DSM – in qualità di Psicologo Psicoterapeuta - AST Ancona - sede di Jesi	<b>Modulo IV:</b> Il lavoro in team e la gestione dei conflitti  <b>Modulo XI:</b> La gestione delle relazioni, dei conflitti, all'interno delle sedi e del sistema sanitario
<b>Mazzoni Ermanna</b> nata ad Ancona il 30/08/1971	Laurea in Psicologia, specializzazione in psicoterapia. Docente a contratto presso l'Università Politecnica delle Marche Facoltà di Medicina e Chirurgia a.a. 2016/2017 Modulo didattico: Psicologia generale e del comportamento (corso di laurea in Dietistica); a.a. 2017/2018 Modulo didattico: Psicologia generale (corso di laurea magistrale in Scienze Infermieristiche); dall'a.a. 2018/2019 all'a.a. 2021/2022 Modulo didattico: Psicologia Dinamica	<b>Modulo IV:</b> Il lavoro in team e la gestione dei conflitti
<b>Rita Grilli</b> nata a Ascoli Piceno il 25/05/1972	Laurea educatori professionale, master in funzioni specialistiche e gestione del coordinamento nelle professioni socio sanitarie nel 2008 Università	<b>Modulo IV:</b> Il lavoro in team e la gestione dei conflitti

	<p>telematiche delle scienze umane Roma, corso di formazione sulle tecniche del teatro dell'Oppresso Biella 1999, formazione di base, corso triennale in arteterapia grafico pittorica, 2014.</p> <p>Educatrice professionale presso il Dipartimento di Salute mentale dell'AST Fermo dal 2004 e dal 2022</p> <p>Incarico di Organizzazione Trasversale DSM</p>	
<p><b>Maria Sibilla Iacopini</b> nata a Fermo il 09/09/1971</p>	<p>Laurea in Psicologia clinica e comunità presso Università degli Studi di Bologna nel 1998, Diploma di perfezionamento in psicologia Neuropsicologia e psicodiagnostica nel 1999/2000, Diploma di specializzazione quadriennale in psicologia della famiglia nel 2004, Diploma di operatore dei servizi orientativi (fasce deboli) nel 2006.</p> <p>Dirigente psicologa dal 2007 presso il Dipartimento di Salute Mentale dell'ex ZT11 Fermo ad oggi AST Fermo. Partecipazione a diversi studi e pubblicazioni.</p> <p>Componente commissione selezione volontari del servizio civile, componente AST Fermo tutoraggio SCU progetto Health our Wealth, attività e coordinamento verifiche volontari scu</p>	<p><b>Modulo IV:</b> Il lavoro in team e la gestione dei conflitti</p>
<p><b>Mascetti Anna Donatella</b> nata a Mirano (Ve) il 24/12/1957</p>	<p>Responsabile P.O. URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico AST Ascoli Piceno, sede di Ascoli Piceno</p>	<p><b>Modulo IV:</b> Il lavoro in team e la gestione dei conflitti</p>
<p><b>Massimo Mari</b> Nato a Macerata (MC) il 01/08/1957</p>	<p>Laurea in medicina e chirurgia, specializzato in psichiatria, Direttore Dipartimento Salute Mentale AV2 - esperto Formatore nelle Dinamiche di gruppo –Incaricato degli interventi nelle situazioni di Emergenza come componente GORES e Regionale.</p>	<p><b>Modulo V:</b> Le modalità di accoglienza degli utenti fragili e a rischio di marginalità sociale e l'approccio alla famiglia.</p>
<p><b>Liberati Stefania</b> nata a Porto San Giorgio (FM) il 08/08/1960</p>	<p>Laurea magistrale in scienze infermieristiche e ostetriche, attività di docenza corsi OSS, tutor attività di docenza presso l'Università Politecnica delle Marche Facoltà di Medicina e chirurgia corso di infermieristica. Coordinatrice infermieristica U.O. Cardiologia Civitanova Marche. Docente in numerosi corsi di formazione</p>	<p><b>Modulo V:</b> Le modalità di accoglienza degli utenti fragili e a rischio di marginalità sociale e l'approccio alla famiglia.</p>
<p><b>Sandro Castelli</b>  nato a Montefiore dell'Aso il 12/03/1969</p>	<p>laurea in Psicologia indirizzo Clinico e di Comunità, presso l'Università La Sapienza di Roma il 20/02/97; Diploma di specializzazione in psicoterapia Cognitivo–Comportamentale, conseguita il 19/03/2005, presso Istituto Skinner; Contratto di Ricerca in qualità di psicologo con INRCA presso U.O. di Geriatria della sede INRCA di Fermo nell'ambito della ricerca finalizzata “progetto epidemiologia dell'anziano: studio epidemiologico</p>	<p><b>Modulo V:</b> Le modalità di accoglienza degli utenti fragili e a rischio di marginalità sociale e l'approccio alla famiglia.</p>

	<p>sugli anziani della coorte ILSA arruolata nella zona di Fermo”.</p> <p>Contratto in qualità di psicologo libero professionale presso il Centro di Riabilitazione Santo Stefano, Centro Ambulatoriale Riabilitativo di Tolentino fino al 30/08/2005. Incarico professionale psicologo per attività inerenti il “progetto Alzheimer per la città di Ancona, giugno 2010 fino al 31 dicembre 2011”. Altri incarichi presso CIVITANOVA MARCHE, cooperativa Cooss Marche sede di Fermo, Servizio di Assistenza Educativa e Tutelare presso il Presidio Funzionale a Ciclo Diurno "Montessori", presso istituto INRCA sede di Fermo, U.O di Cardiologia Riabilitativa ed U.O di Geriatria occupandosi di neuropsicologia della demenza. Titolare incarico Specialistica Ambulatoriale di ore 7.45 a Tempo Indeterminato nella branca di Psicologia Consultorio di Amandola con inizio dal 01/06/2019 a tutt’oggi.</p> <p>Incontri formativi/docenze a livello generale ed a personale OSS, a personale che lavora nelle case di riposo, la Gestione del Centro di Ascolto Psicologico per familiari di malati di Alzheimer e formazione e gestione gruppi AUTO-MUTUO-AIUTO per familiari di malati di Alzheimer.</p>	
<p><b>Di Fabio Fiorinda</b> nata a Ascoli Piceno 16/08/1986</p>	<p>Laurea in Lingue e Civiltà orientali Università La Sapienza Roma nel 2009, Diploma specializzazione in lingua cinese avanzata nel 2011 Università di lingue e culture straniere di Pechino, Laurea triennale in scienze Psicologiche anno 2016 Università Chieti, Master in Etnopsichiatria e psicologia delle migrazioni nel 2019 Istituto Beck Roma, Laurea magistrale in psicobiologia e neuroscienze cognitive, 2022 Università degli studi di Parma. Lavora presso l’AST Fermo in qualità di mediatrice linguistico culturale dal 2014 ad oggi. Professore a contratto di lingua e cultura cinese presso la scuola superiore per mediatori Ancona dal 2018 ad oggi</p>	<p><b>Modulo V:</b> Le modalità di accoglienza degli utenti fragili e a rischio di marginalità sociale e l’approccio alla famiglia.</p> <p><b>Modulo XI</b> La gestione delle relazioni, dei conflitti all’interno delle sedi e del sistema sanitario.</p>
<p><b>Fabiani Francesca</b> nata a Ascoli Piceno il 16/08/1965</p>	<p>Dirigente Psicologo AST Ascoli Piceno presso il Consultorio Familiare</p>	<p><b>Modulo V:</b> Le modalità di accoglienza degli utenti fragili e a rischio di marginalità sociale e l’approccio alla famiglia.</p>
<p><b>Ciuti Lara</b> nata a Fermo il 22.10.1969</p>	<p>Laureata in Scienze Politiche ind.economico, corso di management della comunicazione pubblica istituzionale presso la Scuola nazionale della pubblica amministrazione, numerosi corsi di formazione fra cui lingua LIS livello A1,</p>	<p><b>Modulo VI:</b> Il sistema salute</p>

	<p>comunicare nell'emergenza, privacy, social media e pubblica amministrazione. Dipendente ex Area Vasta 4 dal 2001, in part time dal luglio 2004 ad agosto 2005 in quanto dipendente part time anche del CVM - ONG operante in alcuni paesi africani dove ha svolto attività amministrativa e reportistica monitoraggio, rendicontazione per il MAE. Dal 2017 in servizio presso l'Ufficio Relazioni con il pubblico in qualità di collaboratore amministrativo professionale, dove svolge attività di front office come operatrice URP, gestione del servizio civile, attività amministrative e segreteria del Comitato di Partecipazione AST (di cui fanno parte le associazioni di volontariato ambito salute che operano nel territorio dell'AST Fermo). Ha svolto e svolge attività di volontariato anche all'estero.</p>	
<p><b>Antognini Paolo</b> nata ad Ancona (AN) il 12/04/1965</p>	<p>Laurea magistrale in scienze infermieristiche e ostetriche. Professore a contratto Università Politecnica delle Marche e dell'Università degli studi di L'Aquila corso di laurea magistrale in scienze infermieristiche e ostetriche. Dirigente del Servizio Professioni Sanitarie AST Macerata</p>	<p><b>Modulo VI:</b> Il sistema salute</p>
<p><b>Appignanese Remo</b> nato a Macerata il 11/0/1967</p>	<p>Laurea Medicina e Chirurgia, specializzazione Igiene e Medicina Preventiva. Già Direttore Sanitario ASUR Marche, già docente presso la Scuola di Specializzazione in Igiene e Medicina Preventiva dell'Università degli Studi di Ancona per la materia Igiene Applicata III - Informatica applicata all'igiene e Igiene Applicata III - Sistemi informativi sanitari. Attualmente Direttore U.O.C. Governo Clinico e Rischio Clinico AST Ascoli Piceno</p>	<p><b>Modulo VI:</b> Il sistema salute</p>
<p><b>Bacaloni Simona</b> nata a Macerata (MC) il 18/04/1977</p>	<p>Laurea specialistica in Scienze Infermieristiche e Ostetriche, Diploma universitario per infermiere, Master Universitario I livello in Management infermieristico per le Funzioni di Coordinamento, Corso Universitario di aggiornamento prof.le "Il sistema italiano di sicurezza sociale: dalle Assicurazioni sociali al Welfare Mix" varie pubblicazioni. Docente presso l'Università Politecnica delle Marche dal 2010 in vari corsi di laurea.</p>	<p><b>Modulo VII:</b> L'etica professionale nel settore salute</p>
<p><b>Sebastianelli Carla</b> Nata a Senigallia (AN) il 19/11/1959</p>	<p>Laurea in medicina e chirurgia, dal 1991 medico di emergenza presso AST Ancona, formatore accreditato BLSD</p>	<p><b>Modulo VIII:</b> Corso di rianimazione di base (BLSD)</p>
<p><b>Ricci Francesco</b> nato a Macerata il 12/10/1960</p>	<p>Diploma di Infermiere Professionale (vecchio ordinamento), Coordinatore SET 118 AST Macerata, docente esperto di corsi di formazione</p>	<p><b>Modulo VIII:</b> Corso di rianimazione di base (BLSD)</p>

	BLSD, P-BLSD. Componente gruppo formatori BLSD ARS Marche	
<b>Troiani Marco</b> nato a San Severino Marche (MC) il 08/05/1985	Diploma di liceo linguistico. Laurea in Scienze infermieristiche, docente esperto di corsi di formazione BLS-D. Componente gruppo formatori BLSD ARS Marche	<b>Modulo VIII:</b> Corso di rianimazione di base (BLSD)
<b>Moretti Armando</b> nato a Macerata Il 22/08/1974	Diploma di Infermiere Professionale (vecchio ordinamento), docente esperto di corsi di formazione BLS-D. Componente gruppo formatori BLSD ARS Marche	<b>Modulo VIII:</b> Corso di rianimazione di base (BLSD)
<b>Francioni Alessandro</b> nato a San Severino Marche (MC) il 16/08/1965	Laurea in Scienze infermieristiche, Master in Management per e funzioni di coordinamento nelle professioni sanitarie di infermieristica e Ostetricia docente esperto di corsi di formazione BLS-D. Componente gruppo formatori BLSD ARS Marche	<b>Modulo VIII:</b> Corso di rianimazione di base (BLSD)
<b>Pasquaretta Arianna</b> nata a Civitanova Marche (MC) il 25/06/1982	Laurea in Scienze infermieristiche, Laurea Magistrale in Scienze Infermieristiche ed Ostetriche, Master I Livello in Management nelle organizzazioni sanitarie, esperto di corsi di formazione BLS-D. Componente gruppo formatori BLSD ARS Marche	<b>Modulo VIII:</b> Corso di rianimazione di base (BLSD)
<b>Rinaudo Claudio</b> nato a Torino il 18/02/1984	Laurea in Scienze infermieristiche, Master I livello in area critica, esperto di corsi di formazione di BLS-D, PBLSD, ALS, PTC base. Componente gruppo formatori BLSD ARS Marche	<b>Modulo VIII:</b> Corso di rianimazione di base (BLSD)
<b>Mariotti Maurizio</b> nato a Civitanova Marche (MC) il 04/01/1969	Diploma di Infermiere Professionale (vecchio ordinamento), esperto di corsi di formazione BLS-D e PBLSD. Componente gruppo formatori BLSD ARS Marche	<b>Modulo VIII:</b> Corso di rianimazione di base (BLSD)
<b>Sarzana Fabio</b> Nato ad Ancona il 27/10/1970	Laurea Magistrale in Scienze Infermieristiche, diploma di tecnico dei servizi sociali, Diploma di infermiere professionale, istruttore IRC di BLS-D, istruttore di PCT presso IRC, Collaboratore professionale infermiere presso ASUR MARCHE dal 1992, dal 05.10.2010 presso Emergenza Sanitaria POTES 118 dell'AST Fermo	<b>Modulo VIII:</b> Corso di rianimazione di base (BLSD)
<b>Moreschini Luca</b> nato a Fermo il 18.11.1970	Diploma maturità Perito chimico presso ITIS di Fermo nel 1989, Diploma di infermiere conseguito nell'anno 1992 presso la Scuola Regionale di Infermiere Professionale a Fermo, Infermiere dal 1992 al 1995 presso l'INRCA di Ancona. Dal 01.07.1995 lavora presso ex Area Vasta 4 di Fermo e dal 1997 presso l'U.O.C. Anestesia e Rianimazione del Presidio Ospedaliero di Fermo; Istruttore BLSD aziendale dal 09.03.2016; docente per corsi O.S.S., corsi intra aziendali relativi alla gestione cannula tracheostomica, respiratori domiciliari e bronco aspiratori	<b>Modulo VIII:</b> Corso di rianimazione di base (BLSD)

<b>Sante Cicconi</b> , nato a Castignano il 28 maggio 1961	Posizione Organizzativa Coordinatore Infermieristico AST Ascoli Piceno Dipartimento Emergenza e Acuzie vascolari e traumatiche, Componente gruppo di lavoro regionale per la formazione BLSD, Direttore e istruttore corsi BLSD	<b>Modulo VIII:</b> Corso di rianimazione di base (BLSD)
<b>Debora Porcarelli</b> nata a Matelica il 22/05/1975	Laurea magistrale in scienze infermieristiche e ostetriche, Diplomanda in corso di counselling presso l'ASPIC di Roma. Docente in numerosi corsi di aggiornamento tra cui sul tema dell'empatia	<b>Modulo XI:</b> La gestione delle relazioni, dei conflitti, all'interno delle sedi e del sistema sanitario
<b>Sonia Izzi</b> nata a Ascoli Piceno (AP) il 20/07/1966	Assistente Amministrativo Sperimentazioni – AST Ascoli Piceno – specializzazione in Pedagogia.	<b>Modulo XI:</b> La gestione delle relazioni, dei conflitti, all'interno delle sedi e del sistema sanitario
<b>Fabio Marchi</b> nato a Gubbio (PG) il 30/10/1968	Laurea in sociologia, laurea in scienze infermieristiche, master in management professioni sanitarie (MIOS).	<b>Modulo XII:</b> L'utilizzo delle piattaforme per la formazione dei volontari di SCU  <b>Modulo XIII:</b> Programmi e dispositivi messi a disposizione dei volontari di SCU
<b>Porcelli Luciana Alessandra</b> nata a Bucarest il 25/07/1978	Laurea in Scienze dell'amministrazione, Master seminariale in europrogettazione, Master II livello in Innovazione nella Pubblica Amministrazione. Corso di alta formazione in Esperto Relazioni Sindacali Si occupa di formazione dall'anno 2000 (primo accreditamento come provider ECM ministeriale). Incarico di funzione B2.	<b>Modulo XII:</b> L'utilizzo delle piattaforme per la formazione dei volontari di SCU  <b>Modulo XIII:</b> Programmi e dispositivi messi a disposizione dei volontari di SCU
<b>Paolo Silenzi</b> nato a Fermo il 07.05.1977	Diploma di Perito Industriale Informatica, laureando in Informatica, dipendente ASUR dal 01.12.2001 programmatore CED settore Sistema Informativo Aziendale. Si occupa di Help desk, sistemista SERVER e servizi di Rete, gestione Utenti e posta elettronica, gestione e creazione portale intranet. Attività di docenza informatica per dipendenti ASUR – Presidente di Fermo LINUX USERS GROUP dal 2008 ad oggi, associazione che promuove e diffonde la conoscenza, l'uso e lo sviluppo di sistema del software libero e in particolare LINUX	<b>Modulo XII:</b> L'utilizzo delle piattaforme per la formazione dei volontari di SCU  <b>Modulo XIII:</b> Programmi e dispositivi messi a disposizione dei volontari di SCU
<b>Barbara De Vecchis</b> , nata ad Ascoli Piceno	Laureata in Scienze Bancarie ed Economiche presso l'Università di Macerata, Attualmente Collaboratore	<b>Modulo XII:</b> L'utilizzo delle piattaforme per la

<b>il 2/12/1972</b>	Amministrativo dal 2003 presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'attuale AST di Ascoli Piceno, referente amministrativo per il Servizio Civile dal 2010	formazione dei volontari di SCU  <b>Modulo XIII:</b> Programmi e dispositivi messi a disposizione dei volontari di SCU
---------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### **MISURA 3 MESI UE**

#### **11) Tabella riepilogativa (\*)**

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

IL LEGALE RAPPRESENTANTE

AST di Ancona

Dott. Giovanni Stroppa