



## SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

**ENTE: ASL LECCE**

**TITOLO DEL PROGETTO: AL SERVIZIO DEL CITTADINO**

**SETTORE e AREA DI INTERVENTO:**

SETTORE Assistenza

AREA Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVI DEL PROGETTO:**

Con il presente progetto, a fronte delle criticità e dei bisogni rilevati si esplicitano i seguenti obiettivi generali e specifici

**Obiettivo generale del progetto:** migliorare l'accessibilità e la fruibilità dei servizi

**Obiettivi specifici:**

1. Migliorare l'accoglienza con un volto "AMICO" e con un ambiente confortevole
2. Favorire l'orientamento sui percorsi assistenziali
3. Diminuire la tempistica tra accesso e fruizione delle prestazioni
4. Facilitare i percorsi integrati all'utenza "fragile" pluri patologica
5. Supportare i CUP e promuovere i servizi digitali on line
6. Fornire risposte immediate sui disservizi segnalati dall'utenza e dagli operatori periferici migliorando la comunicazione tra la Direzione Strategica e le strutture periferiche

**Indicatori:**

- misurazione della soddisfazione dell'utenza
- n° utenti accolti e informazioni sui servizi attivati
- n° utenti accompagnati presso l'Ufficio/servizio desiderato
- n° operazioni di prenotazione/disdetta effettuati tramite CUP o on line tramite il Portale della salute
- n° segnalazioni utenti e operatori
- n° iniziative messe in atto per migliorare la comunicazione tra Direzione Strategica e strutture periferiche

**ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Per lo svolgimento delle attività del progetto è previsto l'impiego di n° 47 volontari che per n° 5 giorni a settimana e per n° 25 ore settimanali saranno assegnati alle seguenti sedi di attuazione:

<b>Sede di attuazione</b>	<b>N° volontari</b>
Distretto socio sanitario di Lecce	4
Distretto socio sanitario di Casarano	2
Distretto socio sanitario di Galatina	2
Distretto socio sanitario di Gallipoli	2
Distretto socio sanitario di Nardò	3
Distretto socio sanitario di Poggiardo	2
Distretto socio sanitario di Martano	2
Distretto socio sanitario di Gagliano del Capo	3
Distretto socio sanitario di Campi Salentina	3
Distretto socio sanitario di Maglie	2
Presidio Ospedaliero Fazzi di Lecce	3
Presidio Ospedaliero di Casarano	3
Presidio Ospedaliero di Galatina	3
Presidio Ospedaliero di Gallipoli	3
Presidio Ospedaliero di Copertino	3
Presidio Ospedaliero di Scorrano	3
URP centrale	2
Direzione Generale	2

I volontari, per tutto il periodo di servizio civile, daranno il proprio contributo, unitamente agli operatori della ASL, per lo svolgimento delle seguenti attività, per il raggiungimento degli obiettivi fissati:

<b>OBIETTIVI</b>	<b>ATTIVITÀ e RUOLO</b>	<b>Sede di attuazione</b>
OBIETTIVO GENERALE: migliorare l'accessibilità e la fruibilità dei servizi	Accoglienza –orientamento per l'accesso e fruizione della prestazioni Informare e promuovere i servizi digitali dell'Azienda	
Obiettivo 1 Migliorare l'accoglienza con un volto "AMICO" e con un ambiente confortevole	Posizionamento dei volontari presso i punti strategici di ingresso dei servizi per accogliere gli utenti al loro accesso. Promozione della musica (concerti, serate musicali..) della lettura (spazio relax con prendo/lascio un libro), del teatro, allestimento spazi ricreativi in occasione delle principali festività: Natale, Pasqua, festa del malato ecc., giochi per bambini.	
Obiettivo 2 Favorire	Fornire informazioni sia sull'ubicazione dei vari servizi sia sulla loro fruibilità	

l'orientamento sui percorsi assistenziali		n° 10 Distretti socio sanitari n° 6 presidi ospedalieri come in elenco al punto 7.2
Obiettivo 3 Diminuire la tempistica tra accesso e fruizione delle prestazioni	Facilitare con l'accompagnamento il percorso per raggiungere il servizio Fornire informazioni su modalità e prassi per la gestione delle pratiche Segnalare eventuali lunghi tempi di attesa per la fruizione delle prestazioni Segnalare eventuali criticità nelle tempistica di evasione delle pratiche	
Obiettivo 4 Facilitare i percorsi integrati all'utenza "fragile"	Supportare l'utenza "fragile": cittadini stranieri, minori stranieri non accompagnati, donne in gravidanza sui percorsi integrati di accesso ai servizi	
Obiettivo 5 Supportare i CUP e promuovere i servizi digitali on line	Supporto agli operatori CUP per facilitare le prenotazioni delle prestazioni Agli utenti in attesa e/o ai loro familiari promuovere il portale aziendale ed i servizi on line messi a disposizione dell'Azienda	
Obiettivo 6 Fornire risposte immediate sui disservizi segnalati dall'utenza e dagli operatori periferici migliorando la comunicazione tra la Direzione Strategica e le strutture periferiche	Accoglienza e orientamento dei cittadini per l'accesso ai servizi, sia telefonicamente che al front office. Supporto agli operatori dell'URP Centrale e delle Segreterie della Direzione Generale nella risoluzione in tempi brevi delle problematiche segnalate dall'utenza e dagli operatori Gestione delle aule presso la Direzione Generale per incontri e manifestazioni Supporto per la gestione di eventi organizzati dall'URP e dalla Direzione Strategica Supporto nella diffusione del materiale pubblicitario per campagne di informazione e comunicazione promosse dalla Direzione Strategica	URP Centrale e Direzione Generale

Nei tempi e nei modi stabiliti, i volontari parteciperanno alle attività di **formazione** (generale e specifica, corso di primo soccorso e modulo sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile) e alle attività di **monitoraggio e valutazione**.

Le attività progettuali, d'intesa con il Responsabile aziendale di servizio civile, saranno supervisionate dal Responsabile Locale di Ente Accreditato (RLEA).

L'attività di ogni volontario sarà coordinata dall'Operatore Locale di progetto (OLP), referente per tutti gli aspetti organizzativi inerenti al progetto. Ogni volontario svolgerà tutte le attività previste dal progetto tramite una rotazione programmata in modo da assicurare a tutti i volontari l'acquisizione delle competenze per le diverse attività.

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto: 47

Numero posti con vitto e alloggio 0

Numero posti senza vitto e alloggio 47

Numero posti con solo vitto 0

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Distretto S.S. Lecce	Lecce	Piazza Bottazzi, 3
Distretto SS. Galatina	Galatina	Via Roma ex INAM
Distretto SS Martano	Martano	Via Fratelli Cervi
Distretto SS Nardò	Nardò	Via XXV Luglio
Distretto SS Campi S.	Campi Salentina	Via Salvatore Calabrese
Distretto SS Maglie	Maglie	Via P. De Lorentiis, 29
Distretto SS Casarano	Casarano	Via Spagna, 51 bis
Distretto SS Poggiardo	Poggiardo	Via F. Pispico
Distretto SS Gallipoli	Gallipoli	Via Lungomare Marconi, 1
Distretto SS Gagliano del Capo	Gagliano del Capo	Via San Vincenzo
Presidio Ospedaliero Fazzi	Lecce	Piazzetta F. Muratore
Presidio Ospedaliero Casarano	Casarano	Via Circonvallazione
Presidio Ospedaliero Galatina	Galatina	Via Roma
Presidio Ospedaliero Gallipoli	Gallipoli	Strada provinciale per Alezio
Presidio Ospedaliero Copertino	Copertino	Via Carmiano
Presidio Ospedaliero Scorrano	Scorrano	Via Giuseppina Delli Ponti
URP Centrale	Lecce	Via Miglietta,5
Direzione Generale	Lecce	Via Miglietta, 5

**CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

*Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari: 25 ore settimanali*

*Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6): 5 giorni*

*Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio:*

Rispetto delle disposizioni legislative vigenti in materia di trattamento dei dati personali, di riservatezza.

Rispetto del codice di comportamento dei dipendenti della Pubblica amministrazione

Rispetto delle vigenti norme in materia di igiene, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.

Disponibilità alla flessibilità oraria in occasione di particolari iniziative che si realizzeranno in orario pomeridiano e/o serale o in giorno festivo.

Disponibilità a partecipare ad eventi e manifestazioni della ASL Lecce

Disponibilità a partecipare alle iniziative promosse dalla Regione Puglia sul servizio civile

## DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

### *Criteria e modalità di selezione degli operatori volontari non verificati in sede di accreditamento*

La convocazione dei candidati con indicazione dei tempi e luoghi della selezione sarà effettuata con la pubblicazione delle informazioni sul sito web aziendale.

Per la selezione dei volontari sarà formata una Commissione composta da: Presidente, segretario, dipendenti esperti nelle attività del progetto.

Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è di punti 60 ( 30 per il Curriculum + 30 per il colloquio)

I titoli devono essere posseduti alla data di presentazione della domanda e debitamente documentati da attestati o da autocertificazione (Curriculum).

I corsi, le esperienze di volontariato e lavorative devono indicare chiaramente la durata (inizio e fine).

### VALUTAZIONE CURRICULUM

**Titoli di studio:** (sarà valutato solo il titolo più alto)

Diploma di Istruzione secondaria 1° grado (scuola media). Punti 6

Diploma Istituto di istruzione Secondaria 2° grado: punti 8

Diploma di laurea triennale: punti 9

Diploma di laurea magistrale e/o specialistica: punti 10

Corsi attinenti al progetto, certificati: fino a punti 4

master post laurea, punti 1 per ogni anno di durata superiore a 50 ore

corso ECDL: punti 1

corso OSS: punti 2

corso BLSA: punti 1

corso inglese: first C1/C2 punti 1; Ket e PET (B1/B2) punti 0,50

### **Esperienze:**

precedenti **esperienze lavorative** attinenti al progetto: fino ad un massimo di punti 6

inferiore a 6 mesi: punti 0,50

durata 6 mesi: punti 2

superiore a 6 mesi: punti 4

precedenti **esperienze di volontariato** attinenti al progetto: fino ad un massimo di punti 6

inferiore a 6 mesi: punti 0,50

durata 6 mesi: punti 2

superiore a 6 mesi: punti 4

**Conoscenze ed esperienze aggiuntive** a quelle valutate: fino a punti 4

**Totale punteggio massimo Curriculum:** (Titoli 10 + 4) + (Esperienze 6 + 6) + (Altre conoscenze ed esperienze 4) = **punti 30**

### VALUTAZIONE COLLOQUIO

Con il colloquio si valuterà:

- la motivazione a prestare attività di volontario di servizio civile
- la capacità di relazione e comunicazione
- la conoscenza del progetto
- l'interesse verso le attività del progetto
- idoneità del candidato a svolgere le mansioni previste
- particolari capacità e doti umane possedute dal candidato.

con l'utilizzo della scala da 1 a 5 con valori corrispondenti a: assente, scarso, sufficiente, buono, ottimo.

Il punteggio massimo ottenibile è di **punti 30**.

Il colloquio si intende superato se il punteggio è uguale o superiore a 18/30.  
Il candidato con punteggio inferiore a 18/30 è considerato “non idoneo” per lo svolgimento delle attività del progetto, indipendentemente dal punteggio conseguito con la valutazione del Curriculum.  
La graduatoria è formulata sommando il punteggio del Curriculum al punteggio del Colloquio.  
In caso di parità di punteggio, la precedenza è data al candidato più giovane d'età.  
Sarà formulata una graduatoria per ogni sede di realizzazione del progetto indicata dal candidato nella domanda di partecipazione.

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

nessuno

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

*Eventuali crediti formativi riconosciuti:* NO

*Eventuali tirocini riconosciuti:* NO

*Attestazione delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

L'ASL, a conclusione del progetto, rilascerà un “attestato specifico” contenente il logo della ASL, la sede di attuazione e riferimento a:

formazione generale e specifica

attività svolte nell'ambito del progetto

competenze chiave di cittadinanza acquisite in tema di: collaborazione, autonomia e responsabilità, problem solving, comunicazione nelle relazioni “asimmetriche” in sanità.

Sarà rilasciato inoltre:

attestato corso Sicurezza sui luoghi di lavoro D.Lgs 81/08

attestato Corso di Primo Soccorso

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

*Contenuti della formazione*

Gli argomenti della formazione specifica sono strettamente collegati al settore e all'ambito specifico di impiego dei volontari.

**Modulo 1** I Distretti socio sanitari. Organizzazione dei servizi socio sanitari territoriali con particolare riferimento ai servizi per persone fragili.

Livelli essenziali di assistenza (L.E.A.) territoriale e socio sanitaria.

E' prevista una visita presso la sede del Distretto socio sanitario di Lecce, in Piazza Bottazzi, per far conoscere, in maniera più efficace, l'organizzazione distrettuale ed i servizi erogati.

Formatore: Cosimo Esposito

Durata: 6 ore

**Modulo 2** L'organizzazione ospedaliera

Formatore: Gabriella Creti

Durata: 6 ore

**Modulo 3** Utilizzo degli applicativi di prenotazione tramite le postazioni CUP ticket

Formatore: dr.ssa Brigida Chimienti

Durata: 6 ore

**Modulo 4** La comunicazione in sanità. Il portale della salute. L'URP, gestione dei reclami e regolamento di pubblica tutela

Formatore: Sonia Giausa

Durata: 3 ore

**Modulo 5** Obiettivi di servizio e flussi informativi per la rendicontazione delle attività.

Formatore: dr. Vito Gigante

Durata: 6 ore

**Modulo 6** Privacy e trasparenza nel Servizio Sanitario Nazionale.

La tutela della riservatezza in sanità. Contemperamento con la trasparenza.

Albo pretorio ed Amministrazione trasparente sul portale aziendale.

Formatore: dr.ssa Barbara Garnero

Durata: 6 ore

**Modulo 7** Tecniche di animazione. L'accoglienza tramite il gioco. Improvvisazione teatrale.

Formatore: Giovanni Mattia

Durata: 12 ore

**Modulo 8** La relazione con il paziente

Formatore: Giuseppe Luigi Palma

Durata: 6 ore

**Modulo 9** Allestimento degli spazi. Animazione degli spazi. Organizzazione degli eventi.

Capacità di relazionarsi con le realtà culturali ed artistiche del territorio.

Formatore: Mauro Marino

Durata: 12 ore

**Totale ore 63**

**Modulo 10** Informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nel progetto di servizio civile.

Con riferimento alla lettera a), comma 1 dell'art. 37 del D.Lgs 81/08 saranno presentati i seguenti concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza sul lavoro:

concetti di rischio, danno, prevenzione; organizzazione della prevenzione aziendale; diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali; organi di vigilanza, controllo e assistenza.

Con riferimento alla lettera b), comma 1 dell'art. 37 del D.Lgs 81/08 la formazione sarà dedicata alla presentazione dei rischi riferiti alle mansioni e ai possibili danni e alle conseguenti misure e procedure di prevenzione e protezione del settore o comparto di appartenenza dell'azienda.

Gli argomenti: Rischi interferenza;elettrici generali, attrezzature, rischi biologici, rischi fisici, microclima e illuminazione, videoterminali, ambienti di lavoro, rischio aggressione, movimentazione manuale carichi e pazienti, segnaletica, emergenze, procedure esodo e incendi, le procedure di sicurezza.

Come previsto dall'art. 3 c.12-bis del D.Lgs 81/08, ad ogni volontario inserito nel progetto sarà consegnato il documento di "informazione sui rischi specifici esistenti nei luoghi di lavoro in cui l'Impresa Appaltatrice/Lavoratore autonomo sono destinati ad operare"

comprensivo delle procedure di Emergenza ed Evacuazione in caso d'incendio ed altri rischi, predisposto ai sensi dell'art. 26, c.1, let. B) del D.Lgs 81/08.

Formatore: Antonio De Giorgi.

Sostituto: Francesco Frusci

Durata: 8 ore

*Durata: ore 63*