

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

### **ENTE**

1) *Ente proponente il progetto:*

Azienda ospedaliera L. Sacco-Polo Universitario

2) *Codice di accreditamento:*

NZ03179

3) *Classe di iscrizione all'albo:*

4^

### **CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) *Titolo del progetto:*

Uno sguardo agli anziani

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

Assistenza anziani A01

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

L'Azienda Ospedaliera Luigi Sacco si colloca nella zona nord-ovest di Milano (sede legale in Via G.B. Grassi n° 74), con un bacino di utenza di circa 345.000 persone. (zona 8 del decentramento del Comune di Milano) Grazie alla presenza di alcuni centri di eccellenza la percentuale di attrazione di pazienti extraregionali è del 10% dei ricoveri ordinari.

L'attività di ricovero ordinario e di day hospital si aggira attorno ai 16.950 ricoveri annui in regime di ricovero ordinario e 25.500 giornate di Day Hospital, mentre le prestazioni ambulatoriali sono circa 2.400.000, per un fatturato totale (DRG + ambulatoriali) di circa 102.000.000 Euro.

Il pronto soccorso, di recente ristrutturazione, accoglie circa 52.000 pazienti annui, mentre le 12 sale operatorie producono circa 7.300 interventi annui.

Lo stato patrimoniale dell'azienda al 31.12.2002 è di 195.281.000 Euro. Appartiene alla zona 8 del decentramento comunale

Vengono di seguito riportate le principali caratteristiche della domanda, con particolare riferimento all'utenza anziana.

Nei recenti dati presentati dal Comune di Milano, nel Piano di Zona degli interventi e dei Servizi Sociali della città 2002-2004, il 56% degli anziani ultra settantacinquenni vive solo. L'invecchiamento della popolazione e l'adozione di nuove tecniche sanitarie, sempre più efficaci nel garantire la sopravvivenza di persone malate, hanno aumentato il numero di coloro che hanno bisogno di assistenza sanitaria e sociale per lunghi periodi. Con specifico riguardo alla Zona 8 di Milano (zona in cui ha sede il Sacco) si evidenziano le peculiarità seguenti:

- è un territorio ad alta densità di popolazione anziana. In particolare i "grandi anziani", coloro che costituiscono la cosiddetta quarta età, cioè superiore ai 75 anni, rappresentano il 10,5% della popolazione residente.

dati relativi alla popolazione per sesso, classi di età e popolazione straniera

Zona 8 superficie in ettari: 2.372

<b>popolazione residente al 2002</b> (popolazione ricostruita)			<b>popolazione straniera residente al 31 dicembre 2002</b> (fonte anagrafica)		
maschi	femmine	<b>totale</b>	maschi	femmine	<b>totale</b>
81.530	93.437	<b>174.967</b>	8.240	7.437	<b>15.677</b>

  

classi d'età	<b>popolazione residente al 2002</b> (popolazione ricostruita)			<b>popolazione straniera residente al 31 dicembre 2002</b> (fonte anagrafica)		
	maschi	femmine	<b>totale</b>	maschi	femmine	<b>totale</b>
< 5	3.769	3.502	<b>7.271</b>	647	565	<b>1.212</b>
5-14 anni	6.416	6.114	<b>12.530</b>	778	700	<b>1.478</b>
15-19	3.020	2.867	<b>5.887</b>	350	278	<b>628</b>
20-39	25.049	24.599	<b>49.648</b>	3.860	3.637	<b>7.497</b>
40-59	21.945	24.021	<b>45.966</b>	2.246	1.861	<b>4.107</b>
60-74	15.202	20.086	<b>35.288</b>	239	273	<b>512</b>
75 e oltre	6.129	12.248	<b>18.377</b>	120	123	<b>243</b>
<b>Totale</b>	<b>81.530</b>	<b>93.437</b>	<b>174.967</b>	<b>8.240</b>	<b>7.437</b>	<b>15.677</b>

l'allegato contiene i dati relativi alla zona 8 della popolazione residente nel Comune di Milano al 31/12/2002 per sesso e singola età

- Il confronto con altre zone di decentramento evidenzia come le zone 4 e 8 siano quelle con il più alto indice di vecchiaia, nettamente sopra la media della città di Milano.

La zona 8 ha l'età media più alta e l'indice di carico sociale anziani più alto rispetto alle altre zone di decentramento



**Popolazione residente nel Comune di Milano al 31/12/2002**  
**Indicatori demografici per sesso e zona di decentramento**

		Zone di decentramento									Milano
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
<b>Età media</b>	m	41,5	41,4	42,6	42,7	42,6	42,9	43,0	43,1	42,2	<b>42,5</b>
	f	45,4	45,8	47,6	47,6	47,1	47,2	47,0	47,6	46,6	<b>47,0</b>
	mf	43,6	43,7	45,3	45,3	45,0	45,2	45,1	45,5	44,5	<b>44,9</b>
<b>Indice di vecchiaia</b>	m	117,1	126,5	144,1	148,9	150,9	149,9	151,4	153,9	140,0	<b>143,6</b>
	f	196,2	217,8	266,3	272,5	253,7	256,0	245,3	263,6	233,6	<b>246,4</b>
	mf	155,5	170,6	202,7	207,8	200,6	200,9	196,8	207,2	185,8	<b>193,2</b>
<b>Indice carico sociale</b>	m	42,5	39,2	43,0	43,9	44,0	43,4	45,7	46,5	41,5	<b>43,4</b>
	f	48,5	52,0	56,7	57,6	57,2	54,8	55,8	59,8	56,0	<b>55,7</b>
	mf	45,7	45,6	50,0	50,9	50,6	49,2	50,9	53,3	48,7	<b>49,6</b>
<b>Indice carico sociale giovani</b>	m	19,6	17,3	17,6	17,6	17,5	17,4	18,2	18,3	17,3	<b>17,8</b>
	f	16,4	16,4	15,5	15,5	16,2	15,4	16,2	16,4	16,8	<b>16,1</b>
	mf	17,9	16,8	16,5	16,5	16,8	16,4	17,1	17,3	17,0	<b>16,9</b>
<b>Indice carico sociale anziani</b>	m	22,9	21,9	25,4	26,3	26,4	26,0	27,5	28,2	24,2	<b>25,6</b>
	f	32,1	35,6	41,2	42,1	41,0	39,4	39,6	43,3	39,2	<b>39,6</b>
	mf	27,8	28,7	33,5	34,3	33,8	32,9	33,7	35,9	31,7	<b>32,7</b>
<b>Indice ricambio popolazione attiva</b>	m	182,7	174,5	192,6	184,8	195,2	202,0	203,1	187,3	181,6	<b>189,6</b>
	f	243,2	216,0	248,2	244,0	244,9	249,3	253,2	243,8	223,7	<b>240,7</b>
	mf	211,4	194,9	219,9	213,4	219,6	225,1	227,6	214,8	202,0	<b>214,5</b>

Indice di vecchiaia = Popolazione (65 e più / 0 - 14)\*100

Indice carico sociale = Popolazione [(0 - 14)+(65 e più)] / (15 - 64)\*100

Indice carico sociale giovani = Popolazione (0 - 14 / 15 - 64)\*100

Indice carico sociale anziani = Popolazione (65 e più / 15 - 64)\*100

Indice ricambio popolazione attiva = Popolazione (60 - 64 / 15 - 19)\*100

- *per quanto concerne la spesa socio assistenziale per gli anziani si evidenzia come quest'ultima assorba annualmente il 50% circa delle risorse stanziare dal Comune di Milano, attestandosi ad un valore assoluto che sfiora i 100 milioni di euro.*

SPESA SOCIO ASSISTENZIALE PER AREA DI INTERVENTO. ANNI 1998 - 2002

Area di intervento	Spesa annua (in Euro)					
	1998		1999		2000	
	Valori ass.	%	Valori ass.	%	Valori ass.	%
Anziani	74.296.228,13	54,7	78.127.071,78	51,7	83.184.009,07	50,1
Minori	28.091.500,71	20,7	28.972.083,92	19,2	28.801.841,50	17,3
Handicap	16.022.840,97	11,8	16.500.256,16	10,9	17.347.673,90	10,5
Giovani e tossicodipendenti	8.029.579,81	5,9	8.018.280,53	5,3	9.421.976,36	5,7
Adulti in difficoltà	6.860.688,25	5,1	15.177.892,93	10,1	15.755.621,35	9,5
Disagio abitativo	-	-	2.611.434,36	1,7	9.825.419,67	5,9
Servizi vari (*)	2.486.231,05	1,8	1.497.035,32	1,0	1.716.255,09	1,0
<b>Totale</b>	<b>135.787.068,92</b>	<b>100,0</b>	<b>150.904.055,00</b>	<b>100,0</b>	<b>166.052.796,93</b>	<b>100,0</b>

segue

Area di intervento	Spesa annua (in Euro)			
	2001		2002	
		%		%
Anziani	95.949.970,83	51,5	98.323.883,17	47,2
Minori	37.978.543,86	20,4	37.757.121,30	18,1
Handicap	17.640.108,30	9,5	21.050.556,96	10,1
Giovani e tossicodipendenti	2.671.878,82	1,4	2.695.400,00	1,3
Adulti in difficoltà	14.745.268,18	7,9	29.048.752,17	14,0
Disagio abitativo	15.405.521,83	8,3	17.879.225,72	8,6
Servizi vari (*)	2.076.786,95	1,1	1.430.400,70	0,7
<b>Totale</b>	<b>186.468.078,77</b>	<b>100,0</b>	<b>208.185.340,02</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Comune di Milano - Settore Servizi Sociali

Nota: Per motivi di confrontabilità tutti i dati relativi alla spesa annua sono stati ricalcolati in Euro

(\*) La voce comprende spese diverse di funzionamento, volontariato e alcuni progetti a rilevanza generale

Il mutamento delle condizioni di vita della persona anziana e i cambiamenti demografici a cui stiamo assistendo, impongono percorsi nuovi che siano adeguati ai bisogni sanitari e alle complessità assistenziali ad esse connesse.

Come emerge dal Piano di zona del Comune di Milano all'origine del particolare stato di bisogno dei cittadini in età avanzata vi è la loro progressiva condizione di "fragilità" psicofisica, che determina il vero e proprio ingresso nella condizione anziana e risulta tanto più drammatica quanto più gli anziani si trovano ad affrontarla da soli a causa della mancanza o della fragilità di reti di sostegno primarie e secondarie in grado di cooperare tra loro in una prospettiva integrata.

Dall'analisi dei bisogni più recente effettuata dal Servizio Sociale dell'azienda Ospedaliera L. Sacco (gennaio - agosto 2004), delle 272 nuove prese in carico nel periodo osservato, gli ultra settantacinquenni sono 161 (59%) di cui 80 maschi e 81 femmine; di questi 45 sono deceduti in regime di ricovero prima che potesse essere attivata l'assistenza extra-ospedaliera; la fascia di età più rappresentata è quella compresa tra 80 e 85 anni.

#### 7) *Obiettivi del progetto:*

- 1)affinare i sistemi di rilevazione dei bisogni della persona anziana
- 2)potenziare le attività già in essere presso l'URP e il suo Sportello anziani che sono: corsia preferenziale per la prenotazione e la registrazione delle prestazioni ambulatoriali,informazioni sui servizi e accompagnamento ai pazienti anziani durante il percorso ambulatoriale e di day hospital,consulenza telefonica sulle liste di attesa e le modalità di accesso ai servizi,prenotazioni per i pazienti delle case di riposo della zona
- 3)sviluppare l'offerta di nuovi servizi presso lo sportello
- 4)progettare e realizzare strumenti di comunicazione per pubblicizzare il servizio agli utenti,alle altre strutture sanitarie,al territorio

8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei volontari in servizio civile:*

### **Lo sportello unico di supporto-sportello anziani**

Istituito con delibera 1446 del 23.12.2003 del Direttore Generale e ai sensi della L.R. 5/1/2001 n°1 e attivo a partire dal 10 Gennaio 2005, il SUS, articolazione dell'Ufficio Relazioni col pubblico, assolve un compito di agevolazione dell'utenza ticket esente nelle attività di prenotazione, registrazione e accettazione delle impegnative per visite mediche ed esami strumentali.

Il SUS non può fare prenotazioni, registrazioni e accettazioni per gli esami di radiologia, per i prelievi di sangue e di materiale biologico e per le visite di gastroenterologia e di oncologia, perché non è dotato del programma adeguato e perché tali unità operative preferiscono gestire le liste d'attesa in maniera autonoma. Tale sportello è stato ideato per venire incontro alle esigenze ed alle necessità delle persone della terza età che, maggiormente di altre, faticano a gestire tali operazioni e faticano ad orientarsi all'interno della struttura ospedaliera.

Presso questo sportello viene fornita loro l'opportunità di avere precise indicazioni circa i percorsi più brevi, la gestione delle liste di attesa, l'eventuale utilizzo del bollino verde (contattando eventualmente altre strutture ospedaliere per consentire una maggiore tempestività nell'esecuzione della prestazione) e consente loro di non passare dalle casse del poliambulatorio che notoriamente hanno una notevole affluenza di utenti, con code lunghissime agli sportelli.

Il SUS fornisce anche ai propri pazienti, che non hanno potuto prenotare direttamente allo sportello poiché hanno trovato le liste di prenotazione chiuse, il numero diretto dello "Sportello Anziani", per permettere loro una consultazione telefonica circa la futura apertura della lista e non costringe l'anziano a ripetute e a volte inutili processioni alla struttura ospedaliera.

Molto spesso una delle attività che vengono svolte presso tale sportello è quella di agevolare e informare gli utenti sull'utilizzo del numero verde.

In questo ambito, si prevede l'utilizzo di volontari del Servizio civile per -raddoppiare il numero giornaliero di contatti presso lo sportello (attualmente un centinaio al giorno), raddoppiando il numero di sportelli

(attualmente uno) e prenotando anche prestazioni di radiologia  
-potenziare il servizio di consulenza telefonica (aumento delle prenotazioni telefoniche del 20%)  
-aumentare il numero di pazienti accompagnati nei percorsi di day Hospital (aumento del 20%)  
-sviluppare un'attività di Customer satisfaction (con la raccolta di questionari e interviste)mirata al paziente anziano sia presso lo sportello che nei reparti di ricovero (almeno 100 rilevazioni in regime ambulatoriale e 100 in ambiente di ricovero)  
Uno dei volontari cui si richiedono competenze grafiche,collaborerà con gli operatori dell'Ufficio relazioni col Pubblico per lo sviluppo degli strumenti comunicativi

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

4

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

0

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

4

12) *Numero posti con solo vitto:*

0

13) Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo: 1400

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

5

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

obbligo alla riservatezza  
obbligo al segreto d'ufficio  
rispetto della privacy  
rispetto delle indicazioni operative fornite dal responsabile  
rispetto degli orari indicati dal responsabile

## CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

16) Sede/i di attuazione del progetto ed Operatori Locali di Progetto:

N.	Ente presso il quale si realizza il progetto ed a cui indirizzare le domande	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Telefono sede	Fax sede	Personale di riferimento (cognome e nome)	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto		
									Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	Ao L Sacco Ufficio relazioni col pubblico	mi	Via G.B. Grassi 74		4	02 390423 52	023904 2574	Di palo loredana	Di Palo Loredana	21-8- 1955	DPLLDN55M61 F205S

**17) Altre figure impiegate nel Progetto:**

N.	Ente presso il quale si realizza il progetto ed a cui indirizzare le domande	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	TUTOR			RESP. LOCALI ENTE ACC.		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	Ao I. Sacco-URP	milano	Via G.B. Grassi 74		4						

**18) Strumenti e modalità di pubblicizzazione del progetto:**

Sito internet, comunicazione interna, pubblicazione sul bollettino regionale della direzione sanità, comunicazioni agli utenti e alle realtà sociali del territorio

**19) Eventuali autonomi criteri e modalità di selezione dei volontari:**

--

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

no

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

Il sistema di monitoraggio è indirizzato verso due obiettivi:

- crescita professionale dei volontari
- sviluppo delle attività dello sportello anziani così come dichiarato

Il primo obiettivo verrà monitorato con i seguenti strumenti:

- 1) scheda di autovalutazione rispetto al percorso di servizio volontario civile
- 2) valutazione di gradimento del percorso formativo
- 3) valutazione di apprendimento del percorso formativo
- 4) Relazione della responsabile sul grado di partecipazione alle attività proposte
- 5) Relazione dei responsabili di Day Hospital sull'attività degli accompagnatori
- 6) Interviste agli utenti dello sportello sull'utilità della presenza dei volontari

Per quanto attiene alle attività dello sportello anziani

- 1) Rilevazione sull'aumento delle prenotazioni allo sportello
- 2) Rilevazione sull'aumento di prenotazioni telefoniche
- 3) Analisi dei dati di Customer Satisfaction generali e specifici
- 4) Analisi delle segnalazioni sull'accessibilità ai servizi
- 5) Rilevazioni dell'aumento di attività di accompagnamento al Day Hospital

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

no

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

L'attività si rivolge a cittadini in possesso di diploma di scuola media superiore o laurea triennale  
Si richiedono inoltre capacità relazionale ,con particolare riferimento alla relazione col paziente anziano,uso del computer  
Per il volontario che collaborerà alla realizzazione di materiale divulgativo,conoscenza di programmi di grafica

24) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

no

25) *Eventuali copromotori e partners del progetto con la specifica del ruolo concreto rivestito dagli stessi all'interno del progetto:*

no

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

Computer e programmi dedicati per l'attività di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali, linee telefoniche ,fax, programmi dedicati per l'elaborazione della customer satisfaction e della reclamistica, carrozzine, locali e arredi dedicati all'accoglienza dell'utente anziano

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

27) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

no

28) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

no

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

L'AO può certificare, con attestazione della Direzione Generale, lo svolgimento del Servizio Civile con indicazione delle attività svolte in campo assistenziale e delle conoscenze acquisite e delle metodologie adottate.

In particolare:

Capacità di lavorare in equipe

Esperienza in relazione alle problematiche dell'anziano

Conoscenza dell'organizzazione dell'ospedale, dei servizi aziendali, delle prestazioni erogate e delle modalità di accesso ai servizi

Utilizzo dei programmi di gestione delle prenotazioni ambulatoriali in uso presso gli ospedali pubblici milanesi

Conoscenza degli strumenti di rilevazione della Customer Satisfaction

## Formazione generale dei volontari

30) *Sede di realizzazione:*

Aule didattiche dell'azienda

31) *Modalità di attuazione:*

La formazione sarà effettuata in proprio con formatori dell'Azienda (Dott.ssa Carmen Mellado come precedentemente comunicato nelle procedure di accreditamento)

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

no

33) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Lezioni teoriche con esposizione dei contenuti e discussione  
Visite guidate ai reparti e servizi  
Esercitazioni pratiche  
Affiancamento agli operatori del servizio

34) *Contenuti della formazione:*

Le norme sul servizio civile volontario, diritti e doveri dei volontari, utilizzo della modulistica e informazioni pratiche

L'Azienda Ospedaliera Luigi Sacco, la sua organizzazione, i reparti e i servizi

Le figure professionali in azienda

Elementi di legislazione sanitaria

Dall'art. 32 della Costituzione al D Lgs 502/92: l'ospedale azienda

La legge regionale 31/97: il modello lombardo

Elementi di legislazione a tutela dei diritti dei cittadini:

D Lgs 29/93

LN 241/90 e successive integrazioni (leggi

Bassanini, autocertificazione, semplificazione, sportelli unici etc..)

La Carta dei servizi

D Lgs 196/2003 sulla privacy

La carta regionale dei servizi sanitari

Elementi di legislazione a tutela dei lavoratori

D Lgs 626/94 e implicazioni pratiche sul lavoro

I sistemi di qualità aziendale

-L'accreditamento istituzionale

-La certificazione ISO 9000

-L'accreditamento all'eccellenza (Joint Commission)

-La qualità percepita

Elementi di comunicazione

La comunicazione verbale e non verbale

La comunicazione con l'utente difficile

.

35) *Durata:*

32 ore articolate in otto incontri di quattro ore ciascuno

### **Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari**

36) *Sede di realizzazione:*

Locali sportello anziani

37) *Modalità di attuazione:*

La formazione specifica si effettuerà presso i locali dello sportello anziani, con propri formatori

38) *Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:*

Dott.ssa Loredana Di Palo nata a Milano il 21 agosto 1955  
Capo-sala sig.ra Virginia Longhi nata a Milano il 12 novembre 1960

39) *Competenze specifiche del/i formatore/i:*

La dott.ssa Di Palo è la dirigente responsabile dell'ufficio relazioni col pubblico e comunicazione. E' professore a contratto presso il corso di laurea per infermieri dell'università degli Studi di Milano. E' referente per l'Ao dello sportello anziani e del progetto di rilevazione di qualità percepita. Appartiene al gruppo di lavoro regionale "customer satisfaction"

La sig.ra Virginia Longhi è infermiere coordinatore dello sportello anziani. E' responsabile dei sistemi di prenotazione dello sportello e dei rapporti con i reparti/servizi. E' stata per anni coordinatrice infermieristica di un reparto di medicina dell'Azienda e tutor clinico di allievi infermieri e ha seguito il tirocinio pratico di allievi educatori professionali

40) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Lezioni teoriche  
Addestramento specifico all'uso dei programmi di prenotazione  
Guida ai reparti e ai servizi interessati all'attività di Day Hospital  
Affiancamento nella rilevazione dei questionari di qualità percepita

41) *Contenuti della formazione:*

I bisogni dell'utente anziano  
Le principali patologie dell'anziano  
Il ricovero ospedaliero  
I percorsi delle attività di prericovero  
Modalità di accesso alle prestazioni ambulatoriali  
I programmi di gestione delle agende delle prestazioni ambulatoriali e il loro utilizzo  
La qualità percepita e i suoi strumenti  
Il rilevatore nelle indagini di soddisfazione  
L'elaborazione dei dati di Customer Satisfaction e dei reclami  
Loro utilizzo per il miglioramento della qualità

42) *Durata:*

48 ore

### **Altri elementi della formazione**

43) *Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:*

Per le attività di formazione saranno adottate le stesse tecniche di monitoraggio utilizzate per la verifica della formazione ECM dei dipendenti (valutazione dell'apprendimento e valutazione del gradimento)

Data

Il Progettista

Dott.ssa Loredana Di Palo

Il Rappresentante Legale dell'Ente

Dott. Francesco Ceratti

(Allegato 1)