

**IN CAMMINO CON TE:  
accompagnamento nel percorso  
oncologico (12 posti)**

Il progetto si propone di supportare la presa in carico delle persone con sospetta o accertata patologia tumorale che accedono alle strutture dedicate al percorso oncologico quali il CORD, RADIOTERAPIA, AIUTO POINT e SAN LUCA Day Hospital/Ambulatori Oncologici, orientando le azioni dei volontari del Servizio Civile alla gestione delle informazioni, delle relazioni con il malato e la sua rete familiare e possibilmente all'alleggerimento della paura e dell'ansia legate al particolare periodo vissuto. Il volontario affiancherà il personale nelle attività di accoglienza, orientamento, rilevazione dei bisogni delle persone che vi accedono e potrà essere di supporto nei momenti di criticità del front office e nell'espletamento delle pratiche amministrative.

**4 PASSI NELL'ACCOGLIENZA  
(38 posti)**

Il percorso di accoglienza, l'accesso alle prestazioni, l'accettazione amministrativa e i vari servizi ospedalieri avvengono negli Spoke: centri periferici dislocati nei vari padiglioni in collegamento diretto con l'Hub del Centro Servizi. Il progetto, con sedi presso gli Spoke dei padiglioni Piastra, DEAS, Maternità, CTO Neuromotorio, San Luca, Clinica Medica, Clinica Chirurgica, Cubo, Unità Spinale, Medicina del Lavoro e Ponte nuovo, ha l'obiettivo di migliorare la fruibilità dei servizi sanitari di primo livello per gli utenti dell'AOUC. È in tali sedi che avviene la "presa in carico" del cittadino, intesa come attenzione all'accoglienza, al comfort e orientamento all'interno della struttura ospedaliera, in una logica organizzativa che ruota intorno all'assistito e alle sue esigenze. Gli utenti possono essere inoltre coadiuvati nell'utilizzo di nuovi presidi tecnologici e informatici per: prenotazioni, self-accettazione, pagamenti di ticket e autogestione di pratiche amministrative che spesso vengono percepite come un insieme di attività complesse e di non facile esecuzione.

I giovani del Servizio Civile inseriti in questo contesto saranno parte attiva per contribuire a migliorare la qualità dei servizi sanitari, la gestione dell'accoglienza e la guida del paziente nei dipartimenti dove è stato indirizzato, supportando il personale dell'Azienda anche al fine di ridurre i tempi di attesa. Ciò sarà possibile attraverso l'introduzione di aspetti quali la dimensione umana, la fiducia, l'accoglienza, in una parola: l'umanizzazione.

**ARCIPELAGHI: accoglienza in pronto  
soccorso (12 posti)**

Il numero crescente di accessi al Pronto Soccorso pone la struttura sotto forte pressione nella erogazione delle risposte ai pazienti e può determinare un'esperienza percepita come negativa sia da parte dei pazienti che dal personale. I pazienti, che già vivono una condizione di vulnerabilità, possono sentirsi ulteriormente disturbati dall'attesa e dalla non conoscenza del percorso che li attende, questo causa una situazione di crescente disagio, ostacolo all'istaurarsi di una serena relazione di cura. In questo scenario risultano evidenti le delicate relazioni in gioco e la rilevanza delle esigenze di supporto per migliorare l'esperienza del paziente e dei suoi familiari.

I volontari andranno ad affiancare il personale già presente nell'accoglienza intervenendo a supporto negli aspetti comunicativi e relazionali del momento dell'urgenza, contribuendo così al miglioramento della comunicazione e dell'informazione tra operatori e cittadini. Inoltre, il supporto all'attività amministrativa rivestirà una grande importanza nelle attività di controllo dell'anagrafica dei pazienti, nel supporto per orientamento dei pazienti e dei loro familiari nel presidio ospedaliero, nella presa in carico amministrativa dell'utente straniero.

L'obiettivo del progetto è costituire un anello di congiunzione tra la sala di attesa, il personale del Pronto Soccorso e i reparti di destinazione, per la corretta circolazione delle informazioni tra le strutture ospedaliere (Pronto Soccorso, aree delle degenze, ambulatori, diagnostiche, ecc.), anche per la gestione logistica del percorso diagnostico terapeutico.

**PUZZLE: l'incastro perfetto  
tra cittadino e servizi (11 posti)**

Il percorso chirurgico rappresenta una componente del processo assistenziale, volto ad accrescere la responsabilità dell'Azienda nei confronti del cittadino in ordine alla facilità dell'accesso e del perseguimento della continuità assistenziale.

Gli Uffici Programmazione Chirurgica (UPC), unitamente a quello di PMA di Careggi, con sede nei padiglioni CTO, Maternità e San Luca, sono preposti alla prenotazione e programmazione degli interventi e ricoveri chirurgici. Il progetto si propone di facilitare l'accesso dell'utente al percorso chirurgico, garantendo un supporto informativo ed orientativo per i cittadini. L'affiancamento dei giovani in Servizio Civile agli operatori dell'UPC, a supporto delle attività connesse all'inserimento nelle liste di attesa e relativo contatto telefonico, costituisce una risorsa importante per mantenere e migliorare la qualità complessiva dell'accoglienza e dell'accesso alle strutture sanitarie.

Contemporaneamente intende garantire tutte le operazioni connesse al buon andamento del percorso chirurgico.

**LEARNING BY DOING: imparare  
partecipando (21 posti)**

Questo progetto vuole migliorare gli aspetti relazionali, di orientamento, informazione e l'organizzazione del front office come punto di incontro tra l'ospedale e il cittadino, con l'obiettivo di facilitare l'accesso e l'utilizzo dei servizi fin dal suo "primo ingresso", garantendo la disponibilità all'ascolto e la presa in carico da parte del personale. L'Azienda ha centralizzato queste funzioni presso l'Hub situato al NIC, che vengono svolte dal Centro Servizi e dall'URP, che fa da collettore con i singoli punti di accoglienza decentrati (Spoke) negli altri padiglioni. I volontari si troveranno ad operare in ambienti caratterizzati da personale amministrativo di alta professionalità, interamente dedicato alla funzione di accoglienza che li aiuterà a valorizzare questa loro esperienza stimolando il loro coinvolgimento nelle attività, come condizione fondamentale per una crescita umana e professionale.



## Il Servizio Civile

*Il Servizio Civile Universale (SCU) è la scelta volontaria di dedicare un anno della propria vita al servizio di difesa, non armata e non violenta, della Patria, all'educazione, alla pace tra i popoli e alla promozione dei valori fondativi della Repubblica italiana, attraverso azioni per le comunità e per il territorio.*

*Il servizio civile universale rappresenta una importante occasione di formazione e di crescita personale e professionale per i giovani, che sono un'indispensabile e vitale risorsa per il progresso culturale, sociale ed economico del Paese.*

*A tutti i giovani tra i 18 e 28 anni di età, cittadini italiani, di altri Paesi dell'Unione Europea e non comunitari regolarmente soggiornanti, viene offerta un'occasione per dedicare un anno della propria vita a favore di un impegno di solidarietà o nei servizi alla persona.*

*L'obiettivo è la partecipazione responsabile dei volontari alle attività previste nel progetto di servizio civile mettendo a frutto le proprie energie, le proprie capacità, la propria intelligenza, sensibilità e disponibilità.*

*In questo modo ognuno potrà valorizzare le proprie doti personali per crescere e migliorare sé stessi e il mondo.*

### I vantaggi di svolgere il Servizio Civile a Careggi

- Orario di servizio di **25 ore** settimanali su **5 giorni** lavorativi
- Euro **444,30** mensili
- **Certificato di servizio** del periodo prestatò nella Pubblica Amministrazione
- **Attestato di partecipazione** alla formazione generale e specifica (oltre 100 ore) sui valori del Servizio Civile e sui temi inerenti all'organizzazione sanitaria
- **Accesso** al parcheggio interno



## Criteri di selezione dei volontari

L'Azienda sceglierà i candidati facendo riferimento a quanto previsto dal sistema di selezione dell'Ente per la valutazione dei titoli e delle esperienze curriculari e del colloquio attitudinale (pubblicato sul sito).

I giovani di età compresa tra i 18 e 28 anni, in possesso dei requisiti richiesti nel Bando del Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale per la selezione di 71.550 operatori volontari (di cui 94 in AOUC), con fondi PNRR relativi alla Missione 5 - Componente C1, da impiegare in Progetti di Servizio Civile Universale da realizzarsi in Italia e all'estero, potranno partecipare alla selezione presentando la domanda online, entro le

**ore 14:00 del giorno 20 febbraio 2023**

La domanda di partecipazione può essere presentata **esclusivamente in modalità online** attraverso la piattaforma DOL, raggiungibile da PC, tablet e smartphone all'indirizzo <https://domandaonline.serviziocivile.it>, a cui si potrà accedere attraverso l'utilizzo di credenziali SPID ("Sistema Pubblico d'Identità Digitale"), livello sicurezza 2.

Tutte le informazioni necessarie sono disponibili sul sito dell'AGID - Agenzia per l'Italia Digitale: [www.agid.gov.it/it/piattaforme/spid](http://www.agid.gov.it/it/piattaforme/spid)

Informazioni dettagliate sul nostro sito:

**[www.aou-careggi.toscana.it](http://www.aou-careggi.toscana.it)**  
(nella sezione "Azienda" alla voce "Servizio Civile")

### Ufficio Servizio Civile

Pad. 3 / NIC - Ricerca e Formazione  
piano terra, stanza 009  
Tel. 055.794.8009

(lunedì e mercoledì, orario 8-13)

E-mail: [serviziocivile@aou-careggi.toscana.it](mailto:serviziocivile@aou-careggi.toscana.it)

1903/39 UO Comunicazione - Redazione Web © AOU Careggi, Firenze - febbraio 2023

Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi  
Sede Legale Largo G.A. Brambilla, 3 - 50134 Firenze  
Centralino Tel. 055.794.111



**IL TUO SERVIZIO CIVILE  
CON AOUC**