

FIRST AID: accoglienza in Pronto Soccorso
(16 posti)

Il Pronto Soccorso dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi, una delle 38 strutture di Pronto Soccorso della Regione Toscana, è impegnato ogni anno nella gestione di circa 120.000 accessi. Il numero crescente di accessi pone i Dipartimenti dell'Emergenza Urgenza sotto forte pressione nella erogazione delle risposte ai pazienti e può determinare un'esperienza percepita come negativa sia da parte dei pazienti che del personale.

I pazienti che vivono già una condizione di vulnerabilità, possono sentirsi ulteriormente disturbati dall'attesa e dalla non conoscenza del percorso che li attende generando 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. Il Pronto Soccorso costituisce infatti una delle principali porte di accesso all'ospedale ed, in alcuni casi, in particolare per la popolazione più vulnerabile, rappresenta spesso la prima modalità di contatto con i servizi sanitari.

La soddisfazione del paziente sta diventando sempre più importante come indicatore della qualità di assistenza fornita dai servizi sanitari ed è direttamente collegata alle aspettative dei pazienti.

L'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi costituisce un insediamento sanitario di riferimento della Regione Toscana e svolge il ruolo di Ospedale ad Alta Specialità di Interesse Nazionale. L'alta specializzazione è data dal fatto che la struttura è capace di assicurare al territorio di riferimento elevati standard di qualità in ambito sanitario.

La struttura del DEAS costituisce un polo omogeneo dal punto di vista assistenziale e autonomo sotto il profilo logistico. In questo nuovo grande edificio sono infatti concentrate tutte le attività legate agli accessi di urgenza: dal Pronto Soccorso alla Terapia Intensiva, dalla Chirurgia d'Urgenza ai reparti di degenza a diversa intensità di cura.

Il nuovo Pronto Soccorso di Careggi, inaugurato ufficialmente il 25 luglio 2015, è una struttura funzionale e all'avanguardia che può accogliere in emergenza urgenza oltre 100.000 pazienti all'anno e garantire servizi di accoglienza, triage, accesso diretto degli utenti nelle 24 ore. Nel corso del 2017 è stato inaugurato il nuovo Trauma Center di Careggi sede unificata delle funzioni assistenziali dedicate al trauma con il trasloco delle tecnologie e attrezzature dal vecchio Pronto soccorso CTO al Padiglione DEAS.

La percezione dell'attesa al Pronto Soccorso può essere influenzata da diversi fattori ma, in particolare, risulta che l'esperienza sia fortemente condizionata dalla quantità e qualità delle informazioni ricevute. Una comunicazione non efficace è spesso associata a sensazioni ed emozioni non positive quali frustrazione, irritazione, stress e paura.

L'accoglienza è da intendersi, in questo contesto, come un processo relazionale che si realizza l'arrivo del paziente in pronto Soccorso, per il quale si prevede la presenza di figure specifiche '*accompagnatori di Pronto Soccorso*' con funzione di primo contatto ed orientamento dei pazienti e familiari. Gli accompagnatori saranno i giovani del Servizio Civile.

I volontari andranno ad affiancare il personale già presente nell'accoglienza intervenendo a supporto negli aspetti relazionali e psicologici 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, nell'essere quindi un supporto per il loro orientamento e dei loro familiari all'interno del presidio ospedaliero, nella presa in carico amministrativa dell'utente straniero.

Avvalendosi anche della tecnologia messa attualmente a disposizione, aiutare il cittadino nell'utilizzo di strumenti, di sistemi elettronici e multimediali per l'ottenimento delle prestazioni nell'ottica della semplificazione delle procedure (es. pagamento ticket, utilizzo Totem, Carta Nazionale dei Servizi, etc.).

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

servizio civile



Il Servizio Civile Regionale ha il fine di contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani, favorendone l'acquisizione di una cultura di "cittadinanza attiva" mediante lo svolgimento di attività di solidarietà sociale e promuovere il senso di appartenenza e di partecipazione attiva dei giovani alla comunità locale, nazionale ed internazionale. Contestualmente intende favorire l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro con accresciute professionalità e consapevolezza delle dinamiche sociali e culturali ed anche sostenere la progettazione e la realizzazione di politiche giovanili ad opera di soggetti pubblici e privati.

A tutti i giovani in età compresa fra 18 e 29 anni di età viene offerta un'occasione per dedicare dodici mesi della propria vita a favore di un impegno di solidarietà o nei servizi alla persona.

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

I vantaggi di svolgere il Servizio Civile a Careggi

- **ORARIO** di 30 ore settimanali su 6 giorni
- **RIMBORSO** di € 433,80 mensili
- **BUONO PASTO** mediante accesso alla mensa aziendale nei giorni di servizio
- **CORSO BLS** (Basic Life Support Defibrillation)
- **CERTIFICATO di SERVIZIO** del periodo prestatato nella PA
- **FORMAZIONE** di oltre **60 ore** generale e specifica sui valori del Servizio Civile e inerente all'organizzazione sanitaria e agli aspetti relazionali
- **ACCESSO** al parcheggio interno aziendale



Criteria di selezione dei volontari

L'Azienda sceglierà i candidati con le modalità indicate nell'Avviso per la selezione di giovani da impiegare nel servizio civile regionale finanziati con il POR FSE 2014/2020 nella Regione Toscana.

Potranno partecipare alla selezione i ragazzi e le ragazze di età compresa tra i 18 e 29 anni, regolarmente residenti in Toscana o ivi domiciliati, per motivi di studio propri o per motivi di studio o di lavoro di almeno uno dei genitori, e disoccupati o inattivi in possesso di idoneità fisica e che non abbiano riportato condanne penali.

Il nostro progetto finanziato, per un totale di 16 posti, è reperibile all'indirizzo:

www.aou-careggi.toscana.it

(nella sezione "Azienda" alla voce "Servizio Civile")

Scadenza per la presentazione delle domande:

14 febbraio 2020
entro le ore 14:00

La domanda di partecipazione può essere presentata esclusivamente online, accedendo all'indirizzo: <https://servizi.toscana.it/sis/DASC> secondo le indicazioni specificate da Regione Toscana, corredata da Curriculum Vitae debitamente datato e firmato.

Per informazioni contattare:

Ufficio Servizio Civile

Padiglione 3 / NIC - Didattica – Stanza 009
Tel. 055 794 8009 (dal lun. al ven., orario 9 - 13)
e-mail: serviziocivile@aou-careggi.toscana.it

REDAZIONE WEB © AOU Careggi, Firenze - Gennaio 2020
i/903/17

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



Progetti
Servizio Civile
Regionale
2020

PRONTO SOCCORSO...



...CI SIAMO, CON IL CUORE.



Regione Toscana



www.aou-careggi.toscana.it