

ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda Ospedaliero Ununiversitaria Careggi

CODICE REGIONALE: RT2C00039

1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	ADMISSION SERVICE - missione accoglienza
1.2 Settore:	tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale.
1.3 Coordinatore:	GABRIELLI PAOLA (12/06/1965)
1.4 Num. Volontari:	10
1.5 Ore Settimanali:	30
1.6 Giorni servizio sett.:	5
1.7 Formazione generale (ore):	42
1.8 Formazione specifica (ore):	42
1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva:	SI
1.10 Impegno a far partecipare i giovani a due manifestazioni:	SI

2. Caratteristiche Progetto

2.1 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 Ospedaliero Universitaria Careggi si caratterizza per l'attività assistenziale di ricovero, per prestazioni ambulatoriali specialistiche, attività d'emergenza-urgenza e di alta specializzazione.

L'AOUC risulta un punto di riferimento nei confronti delle realtà ospedaliere del territorio, svolge infatti in modo unitario ed inscindibile funzioni di assistenza, didattica e ricerca, configurandosi, al tempo stesso, come elemento strutturale del Servizio Sanitario Nazionale, del Servizio Sanitario della Regione Toscana e dell'Università.

La complessità di questa Azienda è data dalle molteplici attività che vengono svolte all'interno dei diversi padiglioni distribuiti in un'ampia area del territorio su cui si estende il campus ospedaliero.

L'ambito territoriale entro il quale si realizza il progetto pone l'AOUC al centro di una zona in cui vi sono altri enti che operano nel settore interessato dal progetto: l'Azienda ospedaliera Universitaria Mayer, l'Istituto per lo Studio, la Prevenzione e la Rete Oncologica (ISPRO), il Polo Biologico e Tecnologico di Viale Morgagni con le Facoltà Universitarie di Medicina, Farmacia, Matematica, il Dipartimento di Sanità Pubblica, oltre ad alcune strutture sanitarie private. Queste realtà rappresentano un polo di attrazione per un vasto numero di persone che a vario titolo frequentano l'area ospedaliera.

L'Ospedale in cifre rende l'idea delle risorse umane e delle attività che interessano annualmente il Campus di Careggi, dati riferiti al 2017 rilevati dal Settore Contabilità Analitica aziendale:

5148 personale dipendente (ospedaliero);

224 personale dipendente (universitario);

77 collaboratori in regime di libera professione;

le prestazioni sanitarie sono state:

49.090 ricoveri in degenza ordinaria;

38.073 accessi Day Hospital - Day Surgery;

119.112 accessi a Pronto Soccorso;

7.166.906 prestazioni ambulatoriali per esterni e interni.

Careggi si estende su un territorio di 74 ettari, copre una superficie di 342.000 mq. e comprende una sessantina di edifici (padiglioni): 25 svolgono attività sanitarie, gli altri ospitano attività amministrative e tecniche di supporto.

L'attuale AOUC, a seguito di una serie di ristrutturazioni edilizie, ha ridefinito anche l'assetto organizzativo e accentrato le funzioni di assistenza, didattica e ricerca in otto Dipartimenti ad Attività Integrata (DAI) che sono: Cardiotoracovascolare, DEA (Dipartimento di Emergenza Urgenza), Materno Infantile, Neuromuscoloscheletrico e degli Organi di Senso, Medico Geriatrico, Oncologico, Anestesia e Rianimazione, dei Servizi, ai quali afferiscono tutte le Strutture Organizzative Dipartimentali (SOD), presso le quali sono erogate le prestazioni di cura. Vi sono inoltre il Dipartimento delle Professioni sanitarie, l'Area funzionale Amministrativa e l'Area Tecnica.

In coerenza con i recenti cambiamenti anche l'ambito dell'Accoglienza è stato rivisto, considerandone le diverse funzioni e le attività ricomprese nelle Relazioni con il Pubblico. Con il progetto Accoglienza viene dedicata a questa importante funzione una nuova struttura, logisticamente innovativa, un punto di riferimento per i cittadini in virtù di una più ampia accessibilità sia in termini di orario, sia in termini di prestazioni e servizi offerti.

La risposta organizzativa per superare le criticità attuali e in particolare la forte frammentazione del processo di ricezione è rappresentata dal nuovo modello organizzativo di Accoglienza, Hub and spoke, che identifica l'Hub con il centro gestionale allocato nel padiglione 1 - Nuovo Ingresso Careggi – Centro Servizi e il padiglione 2 - Nuovo Ingresso Careggi – Direzione, URP, mentre gli Spoke, allocati nei vari padiglioni dislocati in tutta l'Azienda, rappresentano una serie di punti di contatto, sostanzialmente autonomi quanto a regole di funzionamento e modalità di gestione.

Tutti i padiglioni (HUB & SPOKE) fanno parte, a diversi livelli, di un sistema orientato ad una visione integrata dell'accoglienza considerandone tutte le sfaccettature ed è in questi contesti specifici che si collocano le attività dei volontari del Servizio Civile previste dal progetto.

Padiglioni con funzione di HUB:

- NIC 1- Centro Servizi, NIC 2- URP e NIC 3 - Didattica

Padiglioni con funzione di SPOKE, i SIP (Servizi Integrati di Padiglione):

- Padiglione 8b Clinica Chirurgica
- Padiglione 7 Maternità
- Padiglione 13 Clinica Medica
- Padiglione 12 - DEAS - Pronto Soccorso
- Padiglione 15 Piastra Dei Servizi
- Padiglione 16 San Luca
- Padiglione 25 - CTO – Neuromotorio

Gli SPOKE, i padiglioni decentrati descritti sopra, hanno prevalentemente funzioni sanitarie ma sono integrati,

nella comunicazione e nei percorsi, con l'HUB centrale.

Riteniamo che il cambiamento organizzativo in atto e la partecipazione dei volontari del Servizio Civile, presenti ormai da anni presso le nostre strutture dedicate al cittadino, hanno dato un importante contributo per tutte le attività di orientamento, di accoglienza e hanno favorito la partecipazione attiva dei cittadini alle campagne di sensibilizzazione, per questo ci sembra importante proseguire in questa direzione

La situazione attuale dei punti di interfaccia tra l'Azienda ed i suoi utenti è caratterizzata da una elevata frammentazione, infatti numerosi servizi di accettazione a prestazione ambulatoriali sono distribuiti in tutti padiglioni sanitari che erogano prestazioni riferite ai percorsi ambulatoriali.

Anche dal punto di vista logistico lo stato attuale è in continua evoluzione, visti i numerosi e frequenti trasferimenti di aree di attività (realizzati e programmati nel 2018) come alcuni sotto elencati ad esempio, che influiscono in maniera diretta o indiretta sulla struttura organizzativa dell'azienda e nello specifico dei Servizi Integrati di Padiglione (SIP):

- CTO – Spostamento di un riunito da Clinica Chirurgica
- CTO – Spostamento Ambulatori oculistici 2° piano
- San Luca – Trasferimento e riorganizzazione ambulatori Gastro e Pneumo – piano terra
- San Luca – Ambulatori Neurofisiopatologia – secondo piano
- Clinica Medica – Ristrutturazione locali ex emodinamica per piede diabetico (dal 16 maggio 2018 fase 1. Ristrutturazione ambulatori)
- Pad. 14b – Ambulatori – centralizzazione preospedalizzazione (maggio 2018)
- Clinica Medica – Realizzazione spazio accoglienza / accettazione (maggio 2018)
- San Luca – Realizzazione spazio accoglienza / accettazione (maggio 2018)
- Piastra dei Servizi – Realizzazione spazio accoglienza / accettazione (maggio - giugno 2018)
- Villa Monna Tessa – chiusura attività assistenziale (maggio 2018)
- San Luca – Lavori separazione percorsi pneumo-gastro (giugno 2018)
- San Luca – Ampliamento sala risveglio endoscopia digestiva (giugno 2018)
- Clinica Medica – Ristrutturazione locali ex emodinamica per piede diabetico (agosto 2018 fase 2. Ristrutturazione sale)
- San Luca – Ambulatori e DH Onco-ematologico (10 settembre)
- Clinica Medica – Scala emergenza (settembre 2018)
- Clinica Medica – Lavori di adeguamento impiantistico per il trasferimento di attività ambulatoriali di endocrinologia – piano 1° del Padiglione Clinica Medica, lato SUD (settembre 2018)
- CTO – Ambulatori Chirurgici Oculistica seminterrato
- DEAS – Nuovo comparto Operatorio settore A (novembre 2018)
- Clinica Medica – Realizzazione dei nuovi spogliatoi (locali ex radiologia_dicembre2018)
- San Luca – Ristrutturazione area ex tossicologia progetto per trasferimento Neurofisiologia (marzo 2019)
- San Luca – Riorganizzazione dei locali ambulatorio cardiologici con trasferimento di quelli oncologici (aprile 2019)
- Pad. 14b – Preospedalizzazione
- Piastra dei Servizi – Trasferimento DH malattie infettive a piano terra (ex neurofisiopatologia)

Questi aspetti, insieme alla diversificata gestione dei processi rivolti agli utenti nei percorsi ambulatoriali e diagnostici, rappresentano una evidente criticità nel volere semplificare l'orientamento e rendere un servizio lineare, standardizzato ed omogeneo.

Nell'ottica di migliorare i percorsi attraverso i quali l'utente si relaziona con l'Azienda il momento dell'accoglienza rappresenta il momento più significativo cui prestare attenzione ed è a questi aspetti che il progetto si rivolge con lo scopo di ridefinire i momenti di interfaccia con l'utenza così da rendere più fruibili i percorsi per il cittadino.

Da questo è nata l'esigenza di strutturare un modello organico e trasversale a tutti i percorsi di accoglienza e accettazione che sia in grado di standardizzare e semplificare gli elementi che possono essere messi in comune e dare valore agli aspetti peculiari e specifici della presa in carico.

L'attenzione all'accoglienza, al comfort ed orientamento all'interno della struttura ospedaliera risulta quindi fondamentale per consolidare un'immagine positiva dell'Azienda che vuole rispondere sempre più a logiche organizzative che ruotano attorno all'assistito e alle sue esigenze, come persona portatrice di bisogni.

Tale modello, oltre alle strutture organizzative Hub e Spoke, che garantiscono la gestione operativa dei principali processi di accoglienza, attuano una serie di "sistemi" che contribuiscono ad alimentare la rete trasferendo informazioni e conoscenze.

2.2 Obiettivi del progetto:

L'obiettivo del progetto è migliorare la fruibilità dei servizi sanitari di primo livello per gli utenti che si rivolgono alla Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi (di seguito AOUC).

L'utilizzo di nuovi presidi tecnologici e informatici per: prenotazione, self-accettazione, pagamenti di ticket per le prestazioni sanitarie e autogestione di pratiche amministrative (autocertificazioni, fascia di reddito, esenzioni, ecc.), è percepito come un insieme di attività complesse e di non facile esecuzione. Il personale assegnato agli "Spoke" deve essere perciò in grado di svolgere funzioni dirette su queste prestazioni, oltre che

coadiuvare l'utente a familiarizzare con i dispositivi tecnici e informatici sempre più diffusi, sviluppando così un rapporto di fiducia e fidelizzazione.

Lo scopo è incrementare la soddisfazione dell'utenza migliorando la qualità percepita dei servizi sanitari e creare una rete integrata fra gli attori addetti all'accettazione amministrativa e all'accoglienza in tutti i punti satellite (Spoke).

Obiettivi specifici:

Diminuzione dei tempi di attesa alla prestazione;

semplificazione delle modalità di accesso;

Migliore fruibilità della prestazione del percorso ambulatoriale;

Integrazione tra tutte le figure dedicate all'accettazione, accoglienza e orientamento all'interno dei padiglioni e circolarità nei flussi informativi;

Utilizzo degli strumenti innovativi di comunicazione verso l'utente;

Presidio della presa in carico, intesa come erogazione di più servizi (accoglienza, orientamento, assistenza percorso) nel padiglione o nel servizio di riferimento;

La circolarità delle informazioni tra tutti i punti del sistema (Spoke) e il centro servizi (Hub) viene così ad essere garantita anche attraverso l'utilizzo di strumenti di comunicazione tradizionale (telefono, mail) e innovativi (Totem, Social, APP) per rendere più fruibile l'accesso ai servizi.

Il progetto si propone di monitorare il processo attraverso i seguenti indicatori:

N° di prese in carico effettuate per tipologia (assistenza logistica, informatica, organizzativa, sanitaria), a cui deve corrispondere il n° di prese in carico risolte per tipologia (assistenza logistica, informatica, organizzativa, sanitaria)

Tempo di attesa per accesso a prestazione/visita, diminuzione del 10%

N° e tipologia di criticità riscontrate su flussi informativi interni disponibili e non aggiornati, diminuzione del 10%

N° di reclami per mancata risposta telefonica, questo tipo di reclami deve tendere a zero

N° contatti mail e accessi alla APP, aumento del 10%

2.3 Numero dei dipendenti o volontari dell'ente necessari per l'espletamento delle attività previste nel progetto (non considerare i giovani del servizio civile):

122

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell'ente:

L'attività istituzionale, accoglienza e orientamento, di informazione e umanizzazione negli Spoke è presieduta dal personale dipendente con profilo sanitario e tecnico-amministrativo in una logica di integrazione delle funzioni dei servizi, con il supporto dei giovani del servizio civile, che avranno così l'opportunità di acquisire competenze specifiche di accettazione amministrativa, accoglienza in ambito sanitario, nonché la possibilità di lavorare in team, in gruppi multidisciplinari e seguiti dagli Operatori di Progetto. Di seguito i ruoli rivestiti dal personale dipendente all'interno dello Spoke:

Coordinamento del personale amministrativo e supervisione delle attività

3 dipendenti con qualifica di Responsabile tecnico-amministrativo - PO del settore amministrativo.

Responsabile di piattaforma Servizi Integrati di Padiglione

1 dipendente Responsabile Professioni Sanitarie - PO del settore sanitario.

Coordinamento personale e delle attività

3 Coordinatori amministrativi

Coordinamento personale e delle attività

5 Coordinatori sanitari

Attività di back-office e front – line (Accettazione amministrativa)

57 dipendenti con qualifica di Personale tecnico-amministrativo e sanitario.

Attività accoglienza, orientamento e presa in carico

31 dipendenti con qualifica di Personale tecnico e sanitario.

Attività supporto logistico al cliente interno

22 dipendenti con qualifica di Personale tecnico e sanitario.

I volontari del servizio civile saranno inseriti all'interno di alcune sedi che coincidono, nel nuovo modello di accoglienza, con gli Spoke; sebbene, questi ultimi, siano edifici separati fra loro, le attività che i ragazzi si troveranno a svolgere saranno le medesime.

A supporto dell'inserimento nei servizi, il personale dipendente avrà un ruolo attivo nelle seguenti attività:

accoglienza al volontario;

conoscenza del personale dipendente;

redazione del modello di servizio;

formazione generale e specifica;

affiancamento e monitoraggio per l'inserimento.

2.4 Ruolo e attività previste per i giovani in servizio civile nell' ambito del progetto:

In questo contesto è previsto che i ragazzi abbiano un ruolo di supporto al personale dipendente e che siano impiegati nelle attività sotto specificate:

- riordino e archiviazione della documentazione;
- supporto alla comprensione della normativa di accesso, dopo formazione specifica erogata dall' Azienda;
- supporto all'utilizzo della Tessera sanitaria (CSE);
- integrazione e aggiornamento dei database;
- supporto all'attività di accettazione amministrativa

ed inoltre:

- accoglienza, e informazione logistica all'utente nel punto Spoke presieduto;
- orientamento logistico e sui percorsi sanitari dell'utente in ingresso;
- supporto all'accesso ai portali informatici, Totem e punti Si, APP;
- supporto agli operatori addetti all'accoglienza e informazione nell'utilizzo dei social e nella risposta telefonica al cittadino
- collaborazione alle attività di sensibilizzazione e di promozione sociale effettuate in azienda;
- individuazione di situazioni di disagio e invio/orientamento al personale di competenza per la loro soluzione

2.5 Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

In relazione al modello di accoglienza in AOU Careggi, strutturato sulle 12 ore giornaliere, ai volontari è richiesta flessibilità oraria che preveda la turnazione mattina/pomeriggio.

E' richiesta inoltre la disponibilità a partecipare ad eventi organizzati direttamente dall'Ente, Associazioni a cui l'Ente stesso aderisca e/o copromotori, anche se organizzati in giorni festivi; questo darà diritto ai volontari a riposi da compensare entro i 15 gg successivi.

Eccezionalmente, per motivi di servizio, è richiesta la disponibilità a spostamenti nell'area ospedaliera, in modo da agevolare la realizzazione del progetto e contribuire a implementare la rete dei servizi prevista dallo stesso.

3. Caratteristiche Organizzative

3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
MATERNITA' e GINECOLOGIA - Servizi Integrati di Padiglione	Firenze	VIALE DELLA MATERNITA'	2
CTO NEUROMOTORIO - Servizi Integrati di Padiglione	Firenze	LARGO PIERO PALAGI 1	4
SAN LUCA - SETTORE B - Servizi Integrati di Padiglione	Firenze	VIA LUNGO IL RIO FREDDO	4

3.5 Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge regionale 25 luglio 2006, n. 35:

Per l'accesso alla selezione e alla partecipazione al progetto, saranno considerati i requisiti previsti all'articolo 6 della L.R. 35/2006.

Tuttavia, saranno considerati requisiti aggiuntivi la predisposizione ai rapporti umani, intesa come attitudine positiva alle relazioni interpersonali e umane su impegni sociali e/o professionali, nonché la disponibilità alla flessibilità oraria in considerazione dell'apertura dei servizi all'utente articolata nelle 12 ore giornaliere. La predisposizione ai rapporti umani si rende necessaria soprattutto per la natura dell'Ente: un ospedale è un ambiente dove la relazione con il pubblico riveste caratteri del tutto particolari.

Queste caratteristiche, ad integrazione di quelle previste dalla legge sopraindicata, consentiranno un miglior inserimento del volontario nel contesto di strutture che privilegiano i rapporti con il pubblico.

In merito alla flessibilità di orario, questa necessità è correlata ai servizi alla persona: pur nei limiti orari definiti dal progetto, l'articolazione del servizio terrà inevitabilmente conto della turnazione mattina/pomeriggio.

Inoltre, una buona conoscenza del PC, strumento al quale è subordinata tutta l'attività ospedaliero-universitaria (dall'accesso, al ricovero, alle liste operatorie, le prenotazioni di prestazioni ambulatoriali e indagini diagnostiche), è un elemento fondamentale dato che l'Azienda, per la gestione di molte e complesse attività, è dotata di molteplici applicativi informatici; in quest'ottica, una buona padronanza, consentirebbe al volontario di integrare velocemente le proprie competenze con le necessità del sistema ospedaliero.

Tali requisiti verranno verificati in sede di colloquio motivazionale.

4. Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

4.1 Competenze Certificate Ente: SI

4.2 Competenze Certificate e Riconosciute dall' ente proponente accreditato o da Enti terzi SI

Descrizione competenza:

Le competenze, certificate dall'Ente, che i volontari acquisiranno nel corso dell'espletamento del servizio, sono in primo luogo di carattere relazionale e professionale nell'ambito dell'accoglienza e delle relazioni con il pubblico, in secondo luogo riguardano tutte le competenze acquisite inerenti in particolare la formazione specifica legata all'obiettivo del progetto.

Al termine del periodo di servizio ogni volontario potrà certificare nel proprio curriculum vitae:

1. Un certificato di servizio, a firma del Direttore Generale e del Direttore Amministrativo dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Careggi, da allegare al curriculum come anno di servizio prestato nella P.A. e utilizzabile per ottenere punteggi nei concorsi pubblici;
2. Attestazione, rilasciata a firma del Responsabile UO Formazione dell'AOU Careggi, che certifichi le competenze professionali acquisite nel corso del servizio, con il dettaglio della formazione generale e specifica, come da progetto, alla quale il volontario ha partecipato.

Le competenze certificate e riconosciute dall'Ente Proponente che i volontari acquisiranno nel corso dell'espletamento del servizio sono:

1. "Certificazione del Corso BLS-D (Basic Life Support-Defibrillation), eseguito secondo LG ILCOR aggiornate, con attestato di qualifica rilasciata al termine del corso previo superamento dell'esame finale. Il suddetto attestato è valido ai fini del CV" ;
2. Attestato di partecipazione ai corsi di Formazione Lavoratori Rischio Basso- in attuazione del D.Lgs. 81/08 art. 37 e accordo Stato-Regioni 21/12/2011 (8 ore) o Formazione Lavoratori Rischio Alto- in attuazione del D.Lgs. 81/08 art. 37 e accordo Stato-Regioni 21/12/2011 (16 ore) effettuati dal Servizio Prevenzione e Protezione aziendale.

4.3 Competenze

Tipo	Figura RRF	Settore RRF
UC 351 - Gestione del front office e back office	addetto alla comunicazione, alla promozione di servizi/prodotti	comunicazione pubblicità pubbliche relazioni
UC 1638 - Accoglienza	addetto all'organizzazione e gestione delle attività di	trasversale
UC 1639 - gestione dei flussi informativi	addetto all'organizzazione e gestione delle attività di	TRASVERSALE

4.4 Altre Competenze ADA (fare riferimento al Repertorio Regionale Formazione Professionale)

Tipo	Figura RRF	Settore RRF

5. Formazione Generale dei Giovani

5.1 Sede di realizzazione:

La formazione generale si svolgerà all'interno dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi, nelle aree didattiche dell'Ente.

Le sedi di realizzazione saranno:

- Nuovo Ingresso Careggi NIC 3 - Didattica, aule multimediali ed aule attrezzate;
- Aula Magna, sala di 176 posti, per incontri plenari e regionali;

Trattasi di strutture aziendali dedicate alle attività di formazione permanente del personale, dotate di strumentazione completa per la didattica (PC, videoproiettori, lavagne luminose etc.).

5.2 Modalità di attuazione:

L'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi eroga in proprio la formazione mediante propri formatori che negli ultimi anni ha provveduto ad accreditare, formare ed aggiornare secondo le indicazioni di Regione Toscana ed attraverso CRESCIT, Ente nato per promuovere, valorizzare ed occuparsi della qualificazione del Servizio Civile in Toscana.

Per le lezioni frontali e/o dinamiche, l'Ente potrà avvalersi di esperti in base alle tematiche trattate e si riserva la possibilità di invitare persone che possano condividere esperienze umane, di solidarietà e di spessore, nonché contribuire alla formazione civica dei giovani volontari.

In coerenza con gli obiettivi del progetto, sarà data continuità alla partecipazione dei giovani in servizio alle iniziative di carattere regionale inserite nel sistema Politiche giovanili della Regione Toscana e agli eventi, manifestazioni ed occasioni formative proposte nell'ambito del Progetto 'Giovanisì' della Regione Toscana.

5.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La formazione generale sarà erogata con metodologie didattiche finalizzate alla preparazione, supporto e conoscenza di carattere teorico-pratiche legate alle specifiche attività previste dal progetto, ed in particolare;

- LEZIONI FRONTALI, impiegando esperti della materia trattata, per circa il 60% del monte ore complessivo destinato alla formazione.
- DINAMICHE NON FORMALI, simulazioni, lavoro di gruppo, giochi di ruolo per circa il 40% del monte ore previsto.
- PARTECIPAZIONE dei giovani alla formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana inserite nel sistema delle Politiche Giovanili;

Nel proporre i contenuti della formazione, è previsto che:

1. durante le lezioni frontali, tenute in aula con l'utilizzo di video-proiettore, verranno distribuite dispense e raccolte di documenti. Tali documenti verranno diffusi in forma digitale sul sito internet, che avrà anche la funzione di raccogliere e diffondere il materiale didattico per i volontari;
2. per i periodici incontri di verifica e monitoraggio della formazione, previsti sia dal piano di monitoraggio del progetto, sia dal monitoraggio del piano della formazione, verranno predisposti moduli e questionari utili alla valorizzazione delle esperienze di ogni volontario;
3. utilizzo dei role-play, un particolare tipo di esercitazione che richiede ai partecipanti di svolgere, per un tempo limitato, simulate utili per sviluppare soprattutto le competenze relazionali che sono di per sé una metodologia capace di interiorizzare competenze attraverso l'esperienza;

Sono pre Sono previste verifiche per la misurazione dei livelli di apprendimento raggiunti, mediante la somministrazione di questionari inerenti la qualità percepita della formazione stessa, durante ed al termine del percorso formativo.

5.4 Contenuti della formazione:

Gli elementi contenuti per la formazione generale si attengono a quanto indicato nella Legge Regionale 25 luglio 2006, n.35, nelle "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale" (Decreto n. 160/2013 Capo del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale del 19/07/2013) e alle nuove opportunità proposte dalle Politiche Giovanili della Regione Toscana.

Obiettivo della formazione generale saranno le caratteristiche e l'ordinamento del servizio civile: i principi fondamentali, gli ordinamenti e la storia dell'obiezione di coscienza; la difesa della Patria con mezzi non violenti come diritto/dovere costituzionale; i diritti umani; la cittadinanza attiva, i diritti e i doveri dei volontari; la partecipazione attiva alla vita della società civile nelle sue diverse forme.

Uno degli obiettivi della formazione generale è anche il favorire il lavoro in rete, la conoscenza e la

collaborazione fra giovani in servizio civile che prestano servizio in sedi o per progetti diversi. L'esigenza di effettuare momenti di formazione congiunta tra i partecipanti ai diversi progetti attivati presso l'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi è, tra l'altro, una esigenza emersa tra gli stessi giovani, così come emerso nel monitoraggio dei progetti nei primi anni. Questa scelta permette di fornire ad i giovani delle conoscenze di base per poter leggere situazioni che, anche se non legate al progetto di servizio civile, interessano l'ente dove si trova a svolgere il suo anno di servizio civile e più in generale la loro crescita come cittadini attivi. L'obiettivo principale della formazione generale è proprio quello di rendere i giovani in servizio civile consapevoli del loro ruolo di cittadini e delle attività da svolgere per raggiungere il risultato di formarli quali cittadini solidali.

Contenuti:

- Organizzazione e presentazione dell'Ente AOUC
- Cittadinanza attiva – Politiche Giovanili della Regione Toscana;
- Organizzazione del servizio civile e le sue figure: progetti, diritti e doveri;
- Legislazione Regionale del Servizio Civile e Regolamento di Attuazione;
- Dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile - La formazione civica;
- Il dovere di difesa della Patria -Difesa Civile Non Armata e Nonviolenta;
- Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti (CRCR);
- Associazionismo e volontariato – Solidarietà e cittadinanza attiva;
- Elementi di Protezione Civile;

6. Formazione Specifica dei Giovani

6.1 Sede di realizzazione:

La formazione specifica si svolgerà all'interno dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi, nelle aree didattiche dell'Ente.

Le sedi di realizzazione saranno:

- Nuovo Ingresso Careggi NIC 3 - Didattica, aule multimediali ed aule attrezzate;
- Aula Magna, sala di 176 posti, per incontri plenari e regionali;

Trattasi Si tratta di strutture aziendali strutture aziendali dedicate alle attività di formazione permanente del personale, dotate di strumentazione completa per la didattica (PC, videoproiettori, lavagne luminose etc.).

6.2 Modalità di attuazione:

L'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi eroga in proprio la formazione mediante propri formatori che negli ultimi anni ha provveduto ad accreditare, formare ed aggiornare secondo le indicazioni di Regione Toscana ed attraverso CRESCIT, Ente nato per promuovere, valorizzare ed occuparsi della qualificazione del Servizio Civile in Toscana.

Per le lezioni frontali e/o dinamiche, l'Ente potrà avvalersi di esperti in base alle tematiche trattate e si riserva la possibilità di invitare persone che possano condividere esperienze umane, di solidarietà e di spessore, nonché contribuire alla formazione civica dei giovani volontari.

In coerenza con gli obiettivi del progetto, sarà data continuità alla partecipazione dei giovani in servizio alle iniziative di carattere regionale inserite nel sistema Politiche giovanili della Regione Toscana e agli eventi, manifestazioni ed occasioni formative proposte nell'ambito del Progetto 'Giovanisi' della Regione Toscana.

6.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La formazione specifica sarà erogata con metodologie didattiche finalizzate alla preparazione, supporto e conoscenza di carattere teorico-pratiche legate alle specifiche attività previste dal progetto, ed in particolare;

- LEZIONI FRONTALI, impiegando esperti della materia trattata, per circa il 50% del monte ore complessivo destinato alla formazione.
- DINAMICHE NON FORMALI, simulazioni, lavoro di gruppo, giochi di ruolo per circa il 40% del monte ore previsto.
- FORMAZIONE A DISTANZA, per circa il 10% del monte ore, utilizzo di un sistema software (una

“piattaforma”) che permette di gestire a distanza il corso di formazione, seguito da una o più classi, monitorato da appositi tutor con somministrazione di un test finale obbligatorio.

Nel proporre i contenuti della formazione, è previsto che:

4. durante le lezioni frontali, tenute in aula con l'utilizzo di video-proiettore, verranno distribuite dispense e raccolte di documenti. Tali documenti verranno diffusi in forma digitale sul sito internet, che avrà anche la funzione di raccogliere e diffondere il materiale didattico per i volontari;
5. per i periodici incontri di verifica e monitoraggio della formazione, previsti sia dal piano di monitoraggio del progetto, sia dal monitoraggio del piano della formazione, verranno predisposti moduli e questionari utili alla valorizzazione delle esperienze di ogni volontario;
6. utilizzo dei role-play, un particolare tipo di esercitazione che richiede ai partecipanti di svolgere, per un tempo limitato, simulate utili per sviluppare soprattutto le competenze relazionali che sono di per sé una metodologia capace di interiorizzare competenze attraverso l'esperienza;

Sono previste verifiche per la misurazione dei livelli di apprendimento raggiunti, mediante la somministrazione di questionari inerenti la qualità percepita della formazione stessa, durante ed al termine del percorso formativo.

6.4 Contenuti della formazione:

L'Ente si occupa prevalentemente di attività legate alla cura e all'assistenza sanitaria al cittadino verso il quale l'attenzione vuole essere completa ed ha inizio dal suo primo accesso alle strutture, esprimendosi attraverso una accoglienza cortese e puntuale, calata sui reali bisogni con l'erogazione di prestazioni complesse e specialistiche ad alta specializzazione ambulatoriali, di ricovero ed attività di emergenza-urgenza.

Per consentire a i volontari di vivere l'esperienza del servizio civile in tale realtà, la formazione specifica tende a valorizzare alcuni contenuti che verranno proposti attraverso i seguenti moduli formativi:

Modulo A: Aspetti relazionali: 8 ore

- Ufficio Relazioni con il pubblico e tutela del cittadino: le funzioni di front office (4 ore)
- Identità del gruppo in formazione e patto formativo (4 ore)

Modulo B: Aspetti professionali: 20 ore

- Normativa in campo sanitario (3 ore);
- Tessera sanitaria, fascicolo sanitario elettronico e carta operatore (2 ore);
- Problematiche bioetiche e biogiuridiche: privacy in sanità(5 ore);
- Lavorare in sicurezza: salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (8 ore)
- Anticorruzione e trasparenza nella P.A. (2 ore)

Modulo C: Aspetti tecnici: 14 ore

- Strumenti di informazione: sito internet e intranet (4 ore)
- Segnaletica e orientamento nell'AOUC (1 ora);
- Applicativi Informatici aziendali: Elefante on the web, HIS Careggi, FIRST AID, ARIANNA (4 ore);
- Simulazioni off-line con affiancamento operatore (5 ore).