

## ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi

CODICE REGIONALE: RT2C00039

### 1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	COMUNI-CARE - Organizzare i dati per una migliore informazione
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:	MAZZOLI STEFANO
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 (AOUC) rappresenta un riferimento importante nella sanità Toscana e nel panorama sanitario del nostro Paese.

Una descrizione del contesto territoriale dove sorge l'AOUC è significativo per comprenderne la rilevanza e, dal momento che l'area di intervento del progetto riguarda l'ambito sanitario e come la comunicazione e dei servizi alla persona, i dati rilevati ci aiutano a definire alcuni possibili bisogni di salute. I destinatari a cui è rivolto il progetto. Sono i cittadini che ne usufruiscono, che hanno la necessità di rivolgersi alle strutture dell'AOUC, con una maggiore attenzione a quelli più svantaggiati: disabili, anziani, oncologici e chi è affetto da particolari patologie invalidanti e utenti che si trovano in condizioni di difficoltà di deambulazione. Da questo progetto possono trarre beneficio dal suo intervento: dipendenti dell'AOUC, fornitori, parenti e accompagnatori degli utenti, studenti universitari, associazioni, centri di cura e servizi sanitari del territorio.

Nel suo complesso l'area ospedaliera si trova a nord della città, nel più popoloso quartiere di Firenze, il Quartiere 5. I dati riferiti a questo quartiere, aggiornati ad aprile 2018 dall'Ufficio di Statistica del Comune di Firenze, riportano una popolazione totale di 109.226 di cui 20.498 stranieri (con una prevalenza di cittadini cinesi) e 27.530 popolazione anziana (di età superiore ai 65 anni), mentre il totale della popolazione di Firenze è di 377.766.

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. E' stata realizzata una rete logistica sotterranea per i trasferimenti interni tra Careggi e il CTO, da diversi anni vi è un servizio navetta per facilitare gli spostamenti ai visitatori e ai dipendenti all'interno dell'azienda e parcheggi gratuiti per gli utenti, mentre la viabilità circostante verrà a breve migliorata grazie alla realizzazione del servizio tranvia che collegherà agilmente l'ospedale con la stazione dei treni e l'aeroporto Vespucci.

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.

Un passo in questa direzione è stato fatto con la proposta del nuovo modello di accoglienza costituito da un'organizzazione Hub&Spoke, dove l'Hub centrale (il Centro Servizi e l'URP) sono il fulcro delle informazioni in entrata e in uscita verso ogni singolo Spoke, ossia i punti di accoglienza periferici dislocati nei vari padiglioni; l'attività degli Hub è fortemente integrata, attraverso connessioni funzionali, con quella degli Spoke Al Centro Servizi e all'URP è affidata la funzione di gestione della comunicazione aziendale. In questo ambito sono in fase di sviluppo e implementazione una serie di modelli organizzativi innovativi nei quali assume grande importanza la tecnologia a supporto della comunicazione e dell'informazione, che contribuiscono a migliorare e rendere più diretto e semplice il rapporto con i cittadini e gli utenti dei servizi. L'incremento di applicativi dedicati come la App "Careggi Smart Hospital", il sito internet, la posta elettronica e la gestione dei principali social network, sono strategici. È su questo valore che nasce il Progetto Comuni-Care che non è solo la naturale continuazione di quanto prima realizzato dal Progetto Accoglienza ma è un ulteriore passo in avanti per la gestione delle informazioni.

Il Progetto Comuni Care vede al suo centro l'implementazione di un applicativo dedicato alla gestione delle informazioni rilasciato all'inizio del 2018, denominato URP Control Panel è un applicativo unico di raccolta dati, uno strumento regolato da procedure definite e un modello redazionale univoco che rimandi l'immagine di una sola struttura coordinata, accessibile on line attraverso l'intranet aziendale e quindi fruibile a tutto il personale dipendente, che possa garantire il passaggio di informazioni interne e in parte esterne in maniera uniforme e verificata.

In questa riorganizzazione dell'accoglienza e dell'informazione l'URP, in particolare, svolge un ruolo di formazione costante verso i volontari e di coordinamento delle attività su ciascun punto informativo (Hub&Spoke) e sarà in grado di rilevare il miglioramento apportato dalla nuova organizzazione attraverso alcuni indicatori:

1) Riduzione dei reclami e/o delle segnalazioni su carenza di informazioni

Indicatore: n°di reclami /segnalazioni Modalità di rilevazione: Report URP Valore atteso: 0 > 10

2) Riduzione del tempo di attesa e di accesso ai servizi: Indicatore: Tempo medio di attesa

Modalità di rilevazione: rilevazioni dirette con cadenza trimestrale

Valore atteso: riduzione di almeno il 5% dei tempi registrati ad inizio progetto.

3) Utilizzo del sito aziendale e della APP Indicatori: n°di accessi al sito/frequenza

Modalità di rilevazione: Estrazione ed elaborazione dati dal contatore degli accessi Google analytics

Valore atteso a fine progetto: aumento = 0 > del 5%

4) Contatti URP

Indicatori: n° accessi di persona, telefonate, mail pervenute e utilizzo dei Social

Modalità di rilevazione: monitoraggio da parte degli operatori dedicati

Valore atteso a fine progetto: diminuzione accessi di persona e aumento del

10% degli accessi indiretti.

5) Contatti URP Control Panel

Indicatori: n° di voci inserite in fase redazionale, n° accessi al portale

Modalità di rilevazione: Strumento statistico dell'applicativo

Valore atteso a fine progetto: aumento del numero di informazioni inserire pari al 25% di quelle presenti sui vari Database presenti

## 2.2 Obiettivi del progetto:

Il progetto COMUNI CARE si pone l'obiettivo generale oltre che di creare un gruppo di supporto alla redazione social; quest'ultima si occuperà oltre che dell'implementazione dell'URP Control Panel anche della Chat, un servizio messo a disposizione all'utenza e accessibile attraverso il sito dell'AOUC che consentirà al cittadino un contatto diretto e immediato con l'operatore durante la consultazione del sito, o per chiarire e ricevere informazioni sia di 1° che di 2° livello laddove possibile. La redazione social sarà il centro di gestione e di inserimento delle informazioni all'interno dello strumento sopra descritto anche di facilitarne l'accesso e l'utilizzo dei servizi fin dal suo "primo ingresso", garantendo la disponibilità all'ascolto, una corretta comunicazione e la presa in carico da parte del personale.,

I volontari saranno di supporto a tutte quelle attività svolte all'interno della struttura Gestione dei Percorsi di accoglienza e Relazione con il pubblico.

In sintesi gli obiettivi specifici sono:

- Raccolta e inserimento delle informazioni nel database URP Control Panel
- Migliorare aspetti relazionali, di informazione e orientamento e il primo accesso ai servizi da parte dell'utenza e attività di supporto telefonica e attraverso gli strumenti social: Chat, Totem e Mail.
- Supporto alle attività di back office del personale amministrativo impiegato nella struttura Gestione dei Percorsi di accoglienza e Relazione con il pubblico.

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):

70

### 2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell'ente:

Le attività di accoglienza e comunicazione coinvolgono varie figure professionali nel progetto, sia personale dipendente con profilo tecnico-sanitario che amministrativo, in una rete integrata finalizzata al miglioramento del servizio al cittadino ed avranno nei confronti dei giovani un ruolo di supporto. I volontari si troveranno in

ambientati caratterizzati da alta professionalità; facciamo riferimento ad un gruppo complesso, formato da quasi 70 persone, tra operatori e responsabili, interamente dedicato alla funzione di accoglienza.

Il rapporto numerico tra professionisti e volontari garantisce sul fatto che questi ultimi si troveranno in condizioni ideali per svolgere il loro servizio: saranno inseriti in un gruppo professionale che li aiuterà a valorizzare questa loro esperienza stimolando il loro coinvolgimento nelle attività, come condizione fondamentale per la crescita umana e professionale.

In particolare il progetto sarà seguito, durante tutto il periodo, da varie figure professionali, ogni profilo per la propria area di competenza:

- dal responsabile del settore Gestione Percorsi di Accoglienza e URP,
- dai formatori accreditati per il Servizio Civile
- da tre Coordinatori sanitari dell'Area Accoglienza, con responsabilità diretta sul personale sanitario o amministrativo,
- da un Coordinatore amministrativo con responsabilità di Front Office
- da circa 8 Addetti all'accoglienza, dipendenti Cooperativa di servizi in appalto,
- dal Referente del servizio di mediazione culturale,
- dal personale amministrativo della struttura Gestione dei Percorsi di Accoglienza e URP,
- da due Programmatori informatici,
- da 4 Addetti alla redazione social,
- da 2 Addetti alle informazioni,
- da un coordinatore Amministrativo, dell'Ufficio gestione percorsi di partecipazione e URP,
- da quattro operatori di varie qualifiche amministrative e tecniche, dell'Ufficio gestione percorsi di partecipazione,
- da due Coordinatori del profilo sanitario e Infermieristico, della UO formazione del personale aziendale,
- da circa 10 volontari delle Associazioni di volontariato presenti a rotazione nella struttura.
- dall'Operatore di Progetto

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

In questo contesto i volontari del servizio civile avranno un ruolo di supporto al personale e faranno da facilitatori nell'utilizzo tecnologico delle innovazioni, garantendo la cura dell'accoglienza.

Una volta inseriti nei servizi i volontari verranno preparati per svolgere le attività previste dal progetto in particolare per ciò che riguarda l'accoglienza, l'informazione e il supporto all'utenza che, a vario titolo, si interfaccia con l'azienda. In coerenza con i compiti di competenza del servizio in cui si troveranno a dare il loro supporto, affiancati dal personale dipendente e dagli Operatori di Progetto, si occuperanno di:

Assistenza all'utente

- supporto nell'utilizzo dei principali strumenti informatici (URP Control Panel, Mail, Chat, Totem, Punti SI, APP)
- assistenza telefonica e Help Desk e fare da tramite tra l'utente e il cittadino
- orientare i cittadini al corretto uso dei servizi e dei percorsi interni fin dal suo "ingresso"
- gestire le relazioni tra l'utente e gli altri livelli di accoglienza
- rilevare i bisogni del cittadino e presa in carico, facendo da "filtro", per riportare in modo corretto a chi di competenza

Supporto al personale dipendente:

- Gestione archivio e documentazione
- Fotocopiare e scannerizzare documenti
- Implementare base dati
- Protocollare e inviare comunicazioni verso l'interno e l'esterno

#### 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	INDIRIZZ	N. VOL.
Nuovo Ingresso Careggi- Centro Servizi	Firenze	LARGO GIOVANNI ALESSANDRO BRAMBILLA 3	4
Nuovo Ingresso Careggi- URP e Servizi Amministrativi	Firenze	LARGO GIOVANNI ALESSANDRO BRAMBILLA 3	6

#### 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 RRFP	Settore RRFP
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

## 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

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).