

ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi

CODICE REGIONALE: RT2C00039

1. Dati Identificativi Progetto

| | |
|---|---|
| 1.1 Titolo: | CRYSTAL CLEAR - la trasparenza del percorso chirurgico |
| 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 |
| 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 nasce dall'integrazione del Sistema Sanitario Toscano e dell'Università degli Studi di Firenze e si caratterizza per lo svolgimento congiunto di attività assistenziali, didattiche e di ricerca.

A livello assistenziale eroga prestazioni di ricovero, prestazioni ambulatoriali specialistiche ed attività di emergenza e urgenza; persegue lo sviluppo dell'alta specializzazione in quanto riferimento di Area Vasta, regionale, nazionale.

L'obiettivo fondamentale è il raggiungimento del più elevato livello di risposta alla domanda di salute, intesa come recupero e mantenimento della salute fisica, psichica e sociale, in un processo che includa in modo inscindibile la didattica, intesa come strumento di costruzione e miglioramento delle competenze degli operatori e dei soggetti in formazione, e la ricerca volta al continuo progresso delle risorse cliniche e biomediche. Al raggiungimento di tale obiettivo concorrono tutte le competenze scientifiche e cliniche della Facoltà di Medicina e Chirurgia e quelle del Servizio Sanitario.

Ospedale in cifre anno 2017:

- 5165 personale dipendente (ospedaliero)
- 276 personale dipendente (universitario)
- 88 collaboratori in regime di libera professione
- 1225 posti letto + 84 letti tecnici (Osservazione Breve e Dialisi)
- 49.087 ricoveri in degenza ordinaria

L'azienda adotta come modello di gestione operativa delle attività assistenziali il Dipartimento ad Attività Integrata (D.A.I.).

Il D.A.I. fornisce al cittadino un percorso assistenziale caratterizzato da omogeneità nella gestione degli aspetti diagnostici, terapeutici e riabilitativi e persegue il livello più elevato possibile d'appropriatezza delle cure anche mediante l'integrazione con i processi di didattica e di ricerca, e la tempestività e coerenza nell'erogazione delle prestazioni diagnostiche e terapeutiche.

I DAI presenti in Azienda sono:

- DAI CARDIOTORACOVASCOLARE
- DAI EMERGENZA E ACCETTAZIONE
- DAI MATERNO-INFANTILE
- DAI MEDICO-GERIATRICO
- DAI NEUROMUSCOLOSCELETRICO E DEGLI ORGANI DI SENSO
- DAI ONCOLOGICO E DI CHIRURGIA AD INDIRIZZO ROBOTICO
- DAI ANESTESIA E RIANIMAZIONE
- DAI DEI SERVIZI

L'AOUC è stata interessata negli ultimi anni da un'imponente opera di rinnovamento edilizio e tecnologico ancora in fase di realizzazione e il completamento di una rete logistica sotterranea. Il nuovo ospedale, che prevede la demolizione e ricostruzione del 60% delle volumetrie esistenti, sta sorgendo sui suoi vecchi edifici e la cantierizzazione si sovrappone all'ordinario proseguire delle attività.

Il programma di ristrutturazione architettonico-organizzativa nasce con l'obiettivo di rinnovare il patrimonio edilizio e di supportare il cambiamento nell'ambito terapeutico-assistenziale, recuperando la precedente frammentazione e dispersione delle attività e combattendo in tal modo le funzioni di cura, didattica e gestione in un minor numero di edifici. L'enorme investimento degli ultimi anni nelle ristrutturazioni e nelle nuove edificazioni stanno rendendo Careggi un ospedale più accogliente per i cittadini, più moderno dal punto di vista della logistica a supporto dei processi assistenziali e all'avanguardia sotto il profilo dell'impiego delle tecnologie diagnostiche e delle metodiche più innovative in ambito chirurgico al fine di garantire una migliore diagnosi e cura dei pazienti.

In questi anni si è investito nelle più moderne tecnologie, RMN, TAC ed altre attrezzature di diagnostica di ultima generazione e in una serie di dispositivi innovativi capaci di garantire risultati più efficaci rispetto ai trattamenti tradizionali non solo in termini di risultato, ma anche per il più rapido recupero della salute del paziente.

I più recenti investimenti hanno riguardato la chirurgia robotica, con l'acquisizione dei nuovi robot modello "Da Vinci" che consentiranno di sviluppare questo tipo di chirurgia fortemente innovativa e di altissimo contenuto professionale.

Negli ultimi anni la letteratura scientifica e le indicazioni legislative hanno focalizzato l'attenzione sull'attività chirurgica degli ospedali, attività critica sia in termini di sicurezza del paziente, sia in termini economico-finanziari, facendo emergere la necessità di monitorare i processi assistenziali e le procedure erogate dai diversi professionisti per ridurre il rischio clinico e razionalizzare le risorse.

È innegabile che il progressivo aumento della sopravvivenza media della popolazione e della qualità della vita ha determinato un aumento del bisogno sanitario complessivo. Il progresso tecnologico biomedico ha allo stesso tempo creato le premesse per canalizzare questo bisogno in una domanda di prestazioni sempre crescente. Tuttavia la spesa sanitaria non ha seguito e non può seguire un analogo trend e l'offerta non ha potuto soddisfare tutta la domanda. La discrepanza in particolare tra la domanda di chirurgia e l'offerta di

interventi ha da tempo determinato un “debito” del sistema sanitario verso gli utenti, debito che è da leggersi quale promessa di adempimento, debito la cui scadenza di fatto non è mai stata certa e il cui saldo non è sempre garantito: la lista di attesa.

L'attrazione esercitata da questa Azienda storicamente genera una domanda superiore all'offerta. Questo potrà non consentire il completo soddisfacimento del bisogno di ricovero chirurgico, tuttavia un sistema di regole permette una gestione trasparente ed uniforme del percorso chirurgico, teso a garantire un trattamento prioritario ai malati la cui patologia può aggravarsi rapidamente recando grave pregiudizio alla prognosi e ad informare correttamente sui tempi di ricovero i pazienti affetti da patologie che per l'attesa non ricevono grave pregiudizio.

Il percorso chirurgico rappresenta un tassello del più ampio processo assistenziale, volto comunque ad accrescere la piena responsabilità dell'Azienda Sanitaria nei confronti del cittadino in ordine alla facilità dell'accesso ed al perseguimento della continuità assistenziale.

La Regione Toscana ha dato indicazioni affinché si riconosca al cittadino non soltanto il diritto a ricevere le prestazioni comprese nei livelli essenziali di assistenza secondo una corretta modalità assistenziale ma anche ad usufruirne in un tempo massimo previsto in anticipo, come previsto nel DPCM 16.04.2002.

Con Deliberazione n. 638 del 20 luglio 2009 “Direttiva per la gestione unica delle liste degli interventi chirurgici e dei tempi massimi di attesa, in regime istituzionale sia ordinario che libero-professionale. Tutela del diritto di accesso dell'assistito” la Giunta Regionale Toscana ha inteso vincolare le Aziende sanitarie alla trasparenza sui tempi di attesa per interventi chirurgici e al rispetto dei “termini contrattuali” con i cittadini, indipendentemente dal regime istituzionale ordinario o LP.

Il percorso chirurgico unico con tempo di attesa massimo predefinito, indipendente dalla scelta del regime istituzionale puro o del regime libero professionale intramurario e dal setting assistenziale previsto (ambulatoriale, chirurgia diurna, week surgery, ricovero ordinario) introduce un nuovo elemento di equità che rappresenta una sfida avvincente caratterizzata da non comuni valori di attrazione.

Lo sviluppo tecnologico, soprattutto sul versante della informatizzazione della gestione degli eventi correlati al processo chirurgico, dalla iscrizione nel registro di programmazione/attesa alla documentazione dell'atto chirurgico con il registro operatorio elettronico, ha permesso di delocalizzare i dati permettendo analisi organizzative e prospettive progettuali impensabili in precedenza.

La preferenza accordata a Careggi è tale che quasi il 9% della chirurgia viene svolta in favore di pazienti di altre Aree Vaste toscane (SE, NO) e il 9% dei pazienti viene da altre regioni: più del 19% degli interventi sono quindi “extra AV Centro”.

Careggi nell'insieme mette a disposizione dell'AV di riferimento circa i 4/5 dell'offerta chirurgica. La quota di offerta per utenti extra AV e non toscani è in genere maggiore per le Strutture di alta specializzazione.

Nell'ambito del progetto di attuazione della 638, è istituito nell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi l'Ufficio Programmazione Chirurgica (UPC), elemento fondamentale della riqualificazione del percorso chirurgico.

L'UPC è preposto alla prenotazione e programmazione degli interventi chirurgici e dei ricoveri chirurgici. In particolari discipline, come per esempio la PROCREAZIONE MEDICALMENTE ASSISTITA, l'attività chirurgica si effettua in regime ambulatoriale.

L'Ufficio Programmazione Chirurgica, attualmente dispone di sedi distaccate che rispondono alle necessità di più dipartimenti:

1. Padiglione 16 SAN LUCA – DAI EMERGENZA E ACCETTAZIONE, DAI ONCOLOGICO E DI CHIRURGIA AD INDIRIZZO ROBOTICO, DAI ANESTESIA E RIANIMAZIONE
2. Padiglione 25 CTO NEUROMOTORIO – DAI NEUROMUSCOLOSCELETRICO E ORGANI DI SENSO
3. Padiglione 7 MATERNITA' E GINECOLOGIA – SOD SENOLOGIA – DAI MATERNO-INFANTILE (relativamente all'attività di PROCREAZIONE MEDICALMENTE ASSISTITA)
4. Padiglione 12 DEAS PRONTO SOCCORSO – relativamente – relativamente all'attività di accesso al Pronto Soccorso e successivo eventuale percorso in Fast Track e preospedalizzazione,

L'Ufficio Programmazione chirurgica:

- provvede alla iscrizione dei cittadini nelle liste di attesa elettroniche delle SOD chirurgiche di riferimento, utilizzando le informazioni riportate nella “Proposta di intervento chirurgico”;
- recepisce e documenta nell'applicativo aziendale la scelta del cittadino di avvalersi del regime LP e lo indirizzano al percorso della Libera Professione;
- rilascia al cittadino la “Certificazione dell'inserimento in lista di attesa” e ne conserva una copia sottoscritta;
- fornisce le ulteriori informazioni sul percorso chirurgico;
- provvede alla programmazione della preospedalizzazione (PO);
- elabora la “lista pre-operatoria” che il referente medico delle SOD provvederà a trasformare in nota operatoria rispettando i tempi chirurgici.

L'Ufficio amministrativo del Pronto Soccorso:

provvede il controllo dell'anagrafiche dei pazienti e alla documentazione connessa all'eventuale ricovero e/o

che seguono il percorso di Fast Track quale invio diretto dal triage alla gestione specialistica e alla preospedalizzazione.

Gli attori coinvolti sono:

- lo specialista che visita il paziente e pone l'indicazione all'intervento chirurgico
- i Direttori delle SOD chirurgiche o loro referenti delegati alla programmazione chirurgica
- la componente dell'Ufficio Programmazione Chirurgica
- il personale amministrativo addetto al Pronto Soccorso
- le figure infermieristiche e mediche coinvolte nella preospedalizzazione
- I Coordinatori Infermieristici dei Settori di Degenza

Lo scorrimento della lista di attesa, indipendentemente dal regime previsto (istituzionale o LP) avviene rispettando i seguenti criteri:

- Codice di priorità
- Ordine progressivo di prenotazione
- Non risposta alla chiamata
- Non disponibilità del paziente

L'obiettivo non è tanto quello di aumentare in modo indiscriminato l'offerta chirurgica, ma dimensionare le risorse da mettere in gioco con un aumento strutturale della capacità chirurgica complessiva rispetto a una domanda che deve essere conosciuta e governata fin dall'inizio. Infatti, un'analisi puntuale della domanda nelle sue diverse caratteristiche temporali e di priorità clinica, e dell'offerta complessiva nei diversi setting assistenziali, comporterà uno sviluppo dell'organizzazione del percorso chirurgico in tutte le sue fasi, dalla presa in carico ambulatoriale alla lista operatoria vera e propria, con un pianificazione che dovrà tenere conto anche della disponibilità dei posti letto.

L'affiancamento dei giovani in servizio civile agli operatori degli Uffici sopra indicati, costituisce una risorsa importante per mantenere e migliorare la qualità complessiva dell'accoglienza e dell'accesso alle strutture sanitarie e contemporaneamente garantire tutte le operazioni connesse con il buon andamento del percorso chirurgico.

Tenuto conto di quanto sopra ricordato, il progetto in oggetto, consentirà inoltre ai volontari del servizio civile di eseguire, affiancati dagli operatori dell'AOU Careggi, la parte più squisitamente di relazione, di orientamento e umanizzazione dei servizi, che avranno così l'occasione per acquisire competenze specifiche nell'ambito dell'accoglienza e rendersi utili nel facilitare il percorso ai pazienti.

I soggetti beneficiari del progetto sono naturalmente tutti i cittadini che rivolgendosi all'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi, avranno una indicazione di intervento e necessariamente entreranno nel Percorso Chirurgico. Ovviamente, tra i destinatari, quelli verso i quali si concentreranno le attenzioni maggiori saranno quelli più svantaggiati: disabili, anziani e chi è affetto da particolari patologie invalidanti (basti pensare ai percorsi del paziente oncologico, di quello con osteoporosi e lesioni ossee e midollari): è anche con iniziative di questo genere che sarà possibile favorire una maggiore equità di accesso ai servizi sanitari.

2.2 Obiettivi del progetto:

Il progetto si propone di facilitare l'accesso dell'utente al percorso chirurgico delle SOD che operano presso le sedi dell'Ufficio Programmazione Chirurgica dell'AOUUC, presso i padiglioni 25 – CTO, padiglione 16 San Luca – Padiglione 7 Maternità e Ginecologia – Senologia e presso Ufficio Amministrativo Pronto Soccorso - Padiglione 12 DEAS, garantendo un supporto informativo ed orientativo per i cittadini che successivamente all'accesso al Pronto Soccorso e/o alla prestazione ambulatoriale, presentano la necessità di essere inseriti nel percorso chirurgico e per coloro che vengono chiamati a intervento e necessitano di approfondimenti quali indagini diagnostico/strumentali e/o visite di preospedalizzazione.

In particolare è necessario garantire una buona organizzazione del sistema e umanizzazione dei servizi che si realizzano anche tramite un'agevole accessibilità al percorso chirurgico, sia al front office, telefonica, nonché come orientamento inteso come l'accesso fisico ai servizi, e quindi facilitare l'accesso degli utenti, avendo particolare attenzione verso le persone maggiormente svantaggiate: disabili, anziani e chi è affetto da particolari patologie invalidanti (basti pensare ai percorsi del paziente oncologico, di quello con osteoporosi e lesioni ossee e midollari).

Particolare attenzione è rivolta alle tante coppie che si rivolgono al Centro di procreazione medicalmente assistita, struttura multidisciplinare che offre un percorso diagnostico e terapeutico integrato per la coppia alla ricerca di un figlio. Inoltre il supporto all'attività amministrativa rivestirà una sua importanza; ai volontari sarà chiesto di affiancare il personale amministrativo per le attività connesse al controllo dell'anagrafica, all'inserimento nelle liste di attesa, nel contattare i pazienti per la preparazione al ricovero o all'accesso ambulatoriale, in modo da agevolare l'accesso al percorso soprattutto nei momenti di criticità nei quali la quantità di utenti in attesa sarà particolarmente alta.

Indicatore, sarà il miglioramento dei tempi medi di attesa dell'utenza per inserimento in lista di attesa e i tempi medi di contatto telefonico per informazioni sul percorso chirurgico.

Il progetto prevede un complesso di attività di seguito elencate, utili per monitorare l'andamento in itinere rispetto agli obiettivi proposti, ma anche rispetto alle attività proposte ai volontari come opportunità di crescita umana e professionale, affinché questa esperienza costituisca alla fine un valore aggiunto, non solo

per l'Azienda che li accoglie ma soprattutto per i ragazzi stessi.

Nel dettaglio:

- definizione dei modelli di servizio e inserimento nei servizi: gli Operatori di Progetto coinvolti nel progetto predisporranno un modello di servizio per ogni sede attuativa, specificando nel dettaglio le attività, gli orari, i riferimenti e ogni altra informazione necessaria ai volontari nell'espletamento del servizio; contestualmente favoriranno l'inserimento all'interno dei servizi;
- definizione della formazione: il gruppo dei formatori predisporrà il calendario della formazione (sia generale, sia specifica) da consegnare ai giovani e agli Operatori di Progetto al momento dell'avvio al servizio;
- monitoraggio: si tratta di un sistema assai complesso al quale viene affidato il compito di seguire con puntualità l'andamento del progetto, il clima dei servizi nei quali i giovani vengono inseriti, la qualità della formazione erogata, la crescita umana, professionale e civile dei giovani.
- sviluppo progettuale: si ritiene che periodicamente possano emergere suggerimenti e proposte da parte dei giovani per migliorare o sviluppare il servizio nel suo complesso.

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):

47

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell'ente:

Il progetto prevede la collaborazione di diverse figure professionali, sia di profilo amministrativo che sanitario; un gruppo che opererà in maniera integrata, formato da circa 47 persone, tra operatori e responsabili, dedicati alla funzione di accoglienza, accettazione e orientamento.

Questo permetterà ai volontari di operare supportati dal personale preposto, che li seguirà da vicino e li aiuterà a valorizzare la loro esperienza stimolando una proattività, quale condizione fondamentale per lo sviluppo di competenze professionali e personali. Inoltre, un ambiente così ricco di professionalità e contesti lavorativi diversi offrirà ai giovani l'opportunità di conoscere differenti realtà lavorative ed intraprendere scelte future, di studio o di lavoro, legate alla nuova esperienza.

Le risorse umane che affiancheranno i ragazzi sono le seguenti:

n. 15 dipendenti a Tempo pieno (100% del proprio orario di servizio) categoria amministrativa

n. 24 Direttori SOD Chirurgiche o loro referenti delegati alla programmazione chirurgica a Tempo parziale (8% dell'orario di servizio)

n. 8 figure infermieristiche coinvolte nella preospedalizzazione a Tempo pieno (100% proprio orario di servizio)

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

I volontari di Servizio Civile collaboreranno nel ricoprire i vari ruoli con il personale dipendente dell'Azienda o con gli operatori amministrativi dipendenti esterni nello svolgimento delle attività sotto specificate.

In particolare, per i giovani inseriti sono previste le seguenti attività:

- Accoglienza con attenzione alla relazione e al prendersi cura del cittadino utente e supportare il personale dell'UPC e del Pronto Soccorso nella eventuale presa in carico.
- Informazioni di base al cittadino sul percorso chirurgico in Azienda
- Supporto al personale amministrativo per le attività correlate all'attivazione (es. archiviazione documentazione, aggiornamento data base)
- prenotazione prestazioni legate alla preospedalizzazione;
- Orientamento e accompagnamento dei cittadini svantaggiati ai servizi

Con il completamento dei diversi percorsi formativi e il conseguimento delle relative certificazioni i volontari, oltre che con il crescere dell'esperienza maturata sul campo potranno acquisire una maggior autonomia nel ruolo e nelle attività previste dal progetto.

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 | 5 |
| DEAS Pronto Soccorso - SETTORE A - Servizi Integrati di Padig | Firenze | VIALE GAETANO PIERACCINI 3/AP | 1 |
| SAN LUCA - SETTORE C - Servizi Integrati di Padiglione | Firenze | VIALE SAN LUCA | 2 |

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

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).