

ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda Ospedaliero Ununiversitaria Careggi

CODICE REGIONALE: RT2C00039

1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	NIC ONE uninterfaccia unica per molteplici servizi
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 (12/12/1963)
1.4 Num. Volontari:	8
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.

La ricostruzione storica dalla nascita dell'Ospedale, compiuta in occasione del centenario, ha fatto emergere il valore che Careggi ha per la città e per i fiorentini, per i quali costituisce un elemento identitario e culturale significativo.

Quale azienda ad alta specializzazione del Sistema Sanitario unisce la competenza e l'esperienza centenaria dell'ambito ospedaliero con lo sviluppo e la ricerca maturati anche grazie all'integrazione con l'Università degli Studi di Firenze, per offrire le migliori ed innovative risposte nell'assistenza sanitaria, nella didattica e nella ricerca.

In particolare l'AOUC rappresenta uno snodo importante nell'ambito delle "reti" che definiscono l'offerta ospedaliera regionale, dell'Area Vasta, degli ospedali dell'Area fiorentina e dei Presidi territoriali, che offrono ed erogano esclusivamente prestazioni sanitarie di primo livello e di prevenzione. Al suo interno svolgono con impegno la propria attività 74 Centri di Riferimento Regionali, Centri di Ricerca e Centri di Innovazione, dove operano professionisti all'avanguardia a livello nazionale che rispondono a un'ampia e specialistica domanda di prestazioni sanitarie e che integrano le proprie attività con l'Università partecipando alla ricerca nazionale e internazionale.

L'AOUC si propone come ospedale di secondo e terzo livello, un esempio nell'ambito clinico-assistenziale, con l'introduzione di tecnologie all'avanguardia per la diagnosi, la cura, la ricerca e l'innovazione che investe tutti i settori, dalle tecnologie sanitarie alla comunicazione e all'accoglienza.

Su questa linea, l'Azienda Careggi ha realizzato negli ultimi anni il Progetto di Accoglienza, ha promosso progetti di Servizio civile e sostenuto i principi di cittadinanza attiva e di solidarietà sociale con azioni precise e puntuali rispetto alla normativa regionale: la stipula di protocolli d'intesa con le varie associazioni di volontariato che svolgono, secondo il loro mandato, attività di supporto e sostegno agli utenti o ai loro accompagnatori all'interno dei reparti dell'area ospedaliera e il recente impegno nel progetto PASS. Quest'ultimo, promosso da Regione Toscana, è finalizzato a semplificare e rendere più agevole l'accesso ai servizi alle persone con disabilità e si focalizza sui loro "bisogni speciali" per migliorare i risultati di salute, abbattendo le cosiddette "barriere invisibili" legate all'organizzazione dei servizi, alla formazione e sensibilizzazione del personale.

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 dei servizi alla persona, i dati rilevati ci aiutano a definire alcuni possibili bisogni di salute dei destinatari a cui è rivolto il progetto, ossia 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, nonché dei beneficiari ai quali non è rivolto il progetto, ma 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.

Questa struttura è il Centro Servizi, situato al Nuovo Ingresso di Careggi (NIC), da cui il titolo del progetto NIC ONE, che realizza un'interfaccia unificata, centralizzando molti punti accoglienza, che assicurano agli utenti una migliore accessibilità alla molteplicità dei servizi amministrativi, sostituendosi ai precedenti frammentati e disomogenei punti di accesso dislocati nei vari punti dell'Azienda.

Il NIC è una struttura aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 18:30 il sabato dalle 7:30 alle 13:30 e coinvolge circa 60 persone tra operatori amministrativi e sanitari, dedicati all'accoglienza e all'umanizzazione dei servizi. In risposta ai bisogni, non solo sanitari, espressi dai cittadini rilevati attraverso questionari on line e interviste one to one (indagine svolta nel 2012), al piano inferiore sono stati allocati alcuni negozi (un piccolo supermercato, la banca, il bar e ristorazione, merceria, parrucchiere, ottica e libreria).

E' questo uno spazio strategico, per posizionamento, configurazione e ampiezza, rispetto alla relazione con gli utenti, che il progetto Accoglienza ha inteso proporre; qui durante l'anno vengono organizzati eventi come la presentazione di libri, convegni, campagne di prevenzione sanitaria, open day e mostre tematiche.

Il Centro Servizi ospita la maggioranza dei servizi rivolti al cittadino, oltre a due isole multimediali, due Totem Punti Si e 14 sportelli al pubblico.

Sono stati creati anche spazi dedicati all'accoglienza e all'umanizzazione:

il Punto servizi CORD – A.I.U.T.O. POINT che rappresenta un momento unitario di informazione e accoglienza per il cittadino con sospetta o accertata diagnosi di neoplasia; uno spazio per le Associazioni di Volontariato accreditate, con volontari che svolgono attività di informazione, tutela e promozione dei diritti degli utenti; l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per le informazioni e l'orientamento ai servizi dell'azienda.

Al piano terra del Centro Servizi, dove stanno già operando i giovani del Servizio Civile, è possibile accedere ai servizi amministrativi tramite gli sportelli di front line gestiti da operatori attraverso il sistema "elimina code", oppure con le due isole multimediali, con o senza tessera sanitaria. E' possibile procedere al pagamento dei servizi erogati sia tramite le macchine automatiche per il pagamento del ticket sia presso la banca situata al piano interrato. Di seguito una sintesi dei servizi offerti:

- Accesso ai referti
- Gestione posizione economica
- Attivazione nuova Tessera Sanitaria e CO
- Consultazione anagrafica vaccinale
- Attivazione referti su App Careggi Smart Hospital
- Gestione prenotazioni
- Consegna referti diagnostica
- Consegna referti laboratorio
- Accettazione: diabetologia, nutrizione, obesologia
- CUP Metropolitano (prenotazioni)
- Richiesta documentazione sanitaria
- Certificazioni degenza INPS

Tra i servizi di pagamento ticket alle macchine automatiche:

- Pagamento ticket
- Pagamento altre prestazioni
- Ricoveri a pagamento
- Consultazione elenco casse automatiche disponibili
- Pagamento Libera professione
- Pagamento Cartelle cliniche
- Donazioni

Innovativi, inoltre, gli applicativi e servizi dedicati al cittadino per comunicare in maniera diretta, continua ed efficace:

l'App Careggi Smart Hospital, Prelievo Amico, Anticoagulante amico, il servizio di contatto mail e Chat. Dalla homepage del sito www.aou.careggi.toscana.it è possibile in tempo reale visualizzare il numero degli accessi al Pronto Soccorso, divisi per codice colore dal Triage, e quelli relativi agli altri ospedali dell'area Fiorentina. Inoltre è visibile il numero degli utenti serviti giornalmente e annualmente presso i punti di accoglienza al cittadino, dotati di monitor, presenti in Azienda e per le prestazioni sopra indicate: dal 1° gennaio al 20 maggio 2018 sono stati 82.515, mediamente nella struttura del NIC vengono servite 500

persone al giorno. Nel 2017 i contatti all'URP sono stati: 40.256 telefonici, 11.292 di persona, mentre 19.634 pervenuti via mail e circa un migliaio via chat. Tutti i punti informativi localizzati nei presidi aziendali (sette) sono collegati in via telematica con l'URP in un sistema di reti integrato.

Il numero degli accessi è un indicatore importante per rilevare l'utilizzo dei nuovi strumenti di comunicazione e il miglioramento dell'accoglienza; si è riscontrato che l'uso della tecnologia a supporto dei servizi ha diminuito notevolmente le code agli sportelli, ridotto i tempi di attesa/accessibilità, snellito gli aspetti burocratici amministrativi. Dall'analisi dei reclami e delle segnalazioni è emerso che nel 2017 tali aspetti sono in diminuzione rispetto agli anni precedenti e sono aumentate le prese in carico e gli elogi: ci sono stati 65 reclami (21 sugli aspetti relazionali e 10 sui tempi di attesa), 439 segnalazioni, 368 elogi e 579 prese in carico degli utenti (Osservatorio Carta dei Servizi 2017).

In particolare sono migliorati gli aspetti legati all'orientamento logistico, ai tempi di attesa, alla relazione e all'informazione al cittadino grazie ai cambiamenti indicati sopra e al contributo nell'umanizzazione dei servizi apportato anche dai volontari del Servizio Civile.

L'Attività di Accoglienza, partendo dalla struttura NIC 1 – Centro Servizi coinvolge altre due aree distinte ma collegate internamente fra loro: il NIC 2 – Direzione, che ospita lo staff dell'ufficio Gestione percorsi di accoglienza e URP, gli uffici tutela URP, la Mediazione culturale, la Redazione web; il NIC 3– Didattica che è dedicato alle funzioni formative sia dell'Università degli Studi di Firenze e della UO Formazione aziendale, che si occupa della programmazione, progettazione e gestione di eventi formativi e svolge attività di accoglienza ai dipendenti in merito alle informazioni sugli eventi e a professionisti o studenti provenienti da altri Enti. In questo edificio ha sede anche l'Ufficio Gestione Percorsi di Partecipazione che, in adempimento alle direttive della Regione Toscana, promuove il coinvolgimento dei cittadini ai fini del miglioramento della qualità dei servizi, attraverso i rapporti con le Associazioni di Volontariato; si occupa inoltre del servizio di Mediazione linguistico culturale, del progetto dell'Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali (AGENAS) Regione Toscana, sulla valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero, dell'Osservatorio Carta dei Servizi, dell'indagine di clima interno condotta dal Laboratorio MES, del progetto PASS citato prima e ospita infine l'Ufficio Servizio Civile e Giovani Sì.

Completa l'ambito delle sue funzioni il Servizio di Assistenza Aggiuntiva Integrativa, volto a promuovere l'umanizzazione delle cure intesa come attenzione alla persona nella sua globalità, con l'obiettivo di migliorare la qualità dell'accoglienza e rispondere ai bisogni non assistenziali dei pazienti e dei loro familiari (parcheggio gratuito, pasti per l'accompagnatore, ricerca di alloggio).

Nella riorganizzazione dell'accoglienza e dell'informazione l'URP del Centro Servizi, in particolare, svolge un ruolo di formazione verso i volontari e di coordinamento delle attività su ciascun punto informativo, sulla customer care e sarà in grado di rilevare il miglioramento apportato dal progetto attraverso alcuni indicatori, attraverso indagini interne di soddisfazione e l'Osservatorio Carta dei Servizi, come di seguito riportati:

Riduzione dei reclami e/o delle segnalazioni su aspetti relazionali, di informazione e orientamento ai servizi Indicatore: n° di reclami /segnalazioni

Modalità di rilevazione: Report URP

Valore atteso: riduzione del 3%

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 3% dei tempi registrati ad inizio progetto.

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 del 3%

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 3% degli accessi indiretti.

Il progetto accoglienza è l'inizio di un complesso processo di miglioramento che porterà l'AOUC ad avere una valenza positiva sempre maggiore per la città e i cittadini; abbiamo visto, negli anni, quanto abbia contribuito in questo il supporto dei volontari del Servizio Civile.

2.2 Obiettivi del progetto:

Il progetto Accoglienza, sopra descritto, vuole migliorare gli aspetti relazionali, di orientamento, informazione e l'organizzazione del front office come punto di incontro tra l'ospedale e il cittadino, con l'obiettivo generale di facilitare 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.

Il progetto Accoglienza centralizza tutte queste funzioni, che vengono svolte dalla struttura, Centro Servizi, che farà da collettore con i singoli punti di accoglienza decentrati negli altri padiglioni, veicolerà le informazioni in entrata e in uscita tra questi e il cittadino, con l'obiettivo di rafforzare le capacità di impatto sociale rispetto alla cittadinanza anche attraverso la sua partecipazione alla vita dell'Azienda.

Risulta opportuno, pertanto, dare continuità alla presenza di volontari del Servizio Civile che negli anni è risultata vincente per tutte le attività di accoglienza e orientamento che coinvolgono l'Azienda.

In sintesi gli obiettivi specifici sono:

migliorare aspetti relazionali, di informazione e orientamento e il primo accesso ai servizi da parte dell'utenza
creare una rete a supporto delle attività di informazione agevolando gli operatori nell'attività di "prese in carico" e sull'Assistenza Aggiuntiva
disincentivare, per i servizi dove è possibile, la necessità di ricorrere ad accessi diretti e utilizzare i nuovi sistemi di refertazione
realizzare una modalità unica di gestione dell'utenza, erogare servizi omogenei e dare informazioni chiare ed uniformi
adottare strumenti innovativi di comunicazione e accoglienza
ridurre l'affollamento e i tempi nelle sale di attesa

Gli indicatori individuati per raggiungere gli obiettivi del progetto, sono:

- riduzione reclami su aspetti relazionali, di informazione e orientamento: < 3%;
- riduzione reclami per accesso ai servizi: < 3%;
- aumento prese in carico di primo livello: < 3%;
- aumento utilizzo tecnologie di comunicazione innovative (APP, Social, ecc): > 3%;
- miglioramento soddisfazione utenti e familiari: (aspetti di umanizzazione, cortesia del personale, confort sala attesa) indagine Mes > 2%;
- partecipazione a indagini di soddisfazione, a eventi, convegni, manifestazioni socio-culturali e sanitarie > 2%;

Per realizzare gli obiettivi è necessario che ogni anello della catena della produzione di un servizio contribuisca alla buona riuscita degli interventi, in modo da produrre motivazione e una collaborazione attiva e positiva tra gli operatori e che promuova l'innovazione e la partecipazione riducendo i conflitti e i disservizi. I volontari avranno la possibilità di diventare protagonisti di questa preziosa esperienza, al termine della quale realizzeranno che sono in grado di affrontare anche le situazioni più complesse, acquisendo competenze sul funzionamento del servizio sanitario pubblico e sul lavoro di squadra, affiancato dal personale dipendente addetto all'accoglienza con il quale condivideranno le problematiche, che aiuteranno a risolvere con la serietà, impegno e la maturità dimostrati anche nelle precedenti esperienze di servizio civile.

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):

50

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 ambienti caratterizzati da alta professionalità, in cui la figura professionale più rilevante è costituita dal personale amministrativo di front-line; facciamo riferimento ad un gruppo complesso, formato da quasi 50 persone, tra operatori e responsabili, interamente dedicato alla funzione di accoglienza. Il rapporto numerico tra professionisti e volontari garantisce 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 senza gravarli di responsabilità eccessive, ma piuttosto stimolando il loro coinvolgimento nelle attività, come condizione fondamentale per una crescita umana e professionale.

Il progetto in particolare sarà seguito, dalla progettazione al monitoraggio, da dipendenti dell'azienda a tempo indeterminato: una Posizione Organizzativa a tempo parziale (10% dell'orario di servizio) del settore Gestione Percorsi di Accoglienza e URP, dal Direttore UO Formazione, ruolo amministrativo, a tempo parziale (10% dell'orario di servizio), da tre Coordinatori sanitari dell'Area Accoglienza, con responsabilità diretta sul personale sanitario o amministrativo, a tempo parziale (30% dell'orario), da un Coordinatore amministrativo con responsabilità di Front Office, a tempo parziale (30% dell'orario), da un Operatore Tecnico, tempo parziale (10% dell'orario di servizio), Referente servizio di mediazione culturale, da 22 Addetti all'Accoglienza e URP, tempo parziale (50% dell'orario di servizio), con profilo amministrativo e sanitario, da due Programmatori informatici, a tempo parziale (10% dell'orario di servizio), da 4 Addetti alla redazione social, tempo parziale (20% dell'orario di servizio), da 2 Addetti alle informazioni, Tempo parziale (10% dell'orario di servizio), con funzioni di Portiere, da un coordinatore Amministrativo, a tempo parziale (10% dell'orario) dell'Ufficio Gestione Percorsi di partecipazione e URP, da quattro operatori di varie qualifiche amministrative e tecniche, dedicate a tempo parziale (50% dell'orario) dell'Ufficio Gestione Percorsi di partecipazione, da due Coordinatori del profilo sanitario e Infermieristico, a tempo parziale (50% dell'orario), della UO formazione del personale aziendale, infine da circa 10 Addetti al front line, tempo parziale (10% dell'orario di servizio), dipendenti della Cooperativa di servizi in appalto e da una decina di volontari delle Associazioni di volontariato presenti a rotazione nella struttura.

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.

Opportunamente le attività dei volontari avranno inizio con un percorso di accoglienza ai ragazzi, il loro inserimento nei servizi della sede di attuazione interessata dal progetto, la conoscenza del personale dipendente, la redazione del modello di servizio e le attività di formazione, generale e specifica, e di monitoraggio come dettagliate più avanti.

In particolare le attività previste per i volontari, nelle varie fasi di svolgimento del progetto, riguardano 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

- o orientare i cittadini al corretto uso dei servizi e dei percorsi interni fin dal suo "ingresso"
- o informare su progetto Assistenza Aggiuntiva
- o gestire le relazioni tra l'utente e gli altri livelli di accoglienza
- o supporto nell'utilizzo dei principali strumenti informatici (totem Punti SI, APP etc.)
- o supporto per le pratiche amministrative di base legate alla attività sanitaria;
- o rilevare i bisogni del cittadino e presa in carico, facendo da "filtro", per riportare in modo corretto a chi di competenza

- o assistenza telefonica e Help Desk e fare da tramite tra l'utente e il cittadino

- o Redazione social, chat e mail, per offrire contatto diretto con l'utente

Supporto al personale dipendente:

- o Gestione archivio e documentazione
- o Fotocopiare e scannerizzare documenti
- o Implementare base dati
- o Protocollare e inviare comunicazioni verso l'interno e l'esterno
- o Dare informazioni su Carta Operatore ai dipendenti
- o Interviste e somministrazione questionari agli utenti all'interno di indagini di gradimento dei servizi.

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.
Nuovo Ingresso Careggi - Centro Servizi	Firenze	LARGO GIOVANNI ALESSANDRO BRAMBILLA 3	5
Nuovo Ingresso Careggi - Area Didattica	Firenze	LARGO GIOVANNI ALESSANDRO BRAMBILLA 3	3

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 Ospedaliero 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 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
UC 351 - Gestione del front office e back office	addetto alla comunicazione, alla promozione di servizi/prodotti	comunicazione pubblicità pubbliche relazioni

4.4 Altre Competenze ADA (fare riferimnto al Repertorio Regionale Formazione Professionale

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP

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 (CRCC);
- 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 'Giovanis' 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).