

## ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda Ospedaliero Ununiversitaria Careggi

CODICE REGIONALE: RT2C00039

### 1. Dati Identificativi Progetto

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

## 2. Caratteristiche Progetto

2.1 Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:

L'area su cui s'intende intervenire con il progetto interessa l'ambito sanitario e i relativi servizi rivolti alla persona, considerando la più ampia accezione del concetto di salute, che pone l'attenzione sui bisogni espressi e non espressi della persona.

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

L'Ospedale Careggi si colloca al centro di una zona ricca di eccellenze: l'Ospedale Pediatrico Meyer, il Centro Traumatologico Ortopedico, l'Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica (ISPO), il Polo Biologico e Tecnologico di Viale Morgagni

con le Facoltà Universitarie di Medicina, Farmacia, Matematica, Dipartimento di Sanità Pubblica, la Casa dello Studente "Piero Calamandrei" oltre ad alcune strutture sanitarie private. Rappresenta quindi un'importante polo di attrazione per un vasto numero di persone (dipendenti, universitari, studenti, utenti, pazienti e visitatori) che a vario titolo lo frequentano.

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi svolge un ruolo importante nell'ambito delle "reti" che definiscono l'offerta ospedaliera regionale, come riferimento dell'Area Metropolitana e Area Vasta, per gli ospedali dell'Area fiorentina e i presidi territoriali che offrono ed erogano esclusivamente prestazioni sanitarie di primo livello o di prevenzione, anche attraverso il riconoscimento e l'attività svolta dai 74 Centri di Riferimento in essa presenti, dove operano professionisti all'avanguardia nel panorama nazionale che rispondono a un'ampia e specialistica domanda di prestazioni sanitarie.

Lo sviluppo delle eccellenze risponde agli aspetti più innovativi legati alla presenza di aree di ricerca, Centri di Ricerca e Centri di Innovazioni, che si riscontrano nella integrazione delle attività con l'Università e nella partecipazione a reti di ricerca nazionali e internazionali.

Questi elementi guidano le scelte strategiche dell'AOUC nel proporsi come ospedale di secondo e terzo livello, come esempio nell'ambito clinico-assistenziale, con l'introduzione di tecnologie all'avanguardia per la diagnosi, la cura, la ricerca traslazionale e nell'ambito organizzativo, dove attraverso la valutazione della performance si esprimono le "buone pratiche" che la configurano come un'organizzazione capace di apprendere, un "Ospedale di Apprendimento" (Piano della Performance 2017-2019).

Con l'approvazione del nuovo Atto aziendale (delibera del Direttore Generale n. 547/2014 e s.m.i.), è stato ridefinito l'assetto organizzativo dell'Azienda dove le funzioni di assistenza, didattica e ricerca vengono garantite da otto Dipartimenti ad Attività Integrata (DAI): DAI Cardioracovascolare, DEA (Dipartimento di Emergenza Urgenza), DAI Materno Infantile, DAI Neuromuscoloscheletrico e degli Organi di Senso, DAI Medico Geriatrico, DAI Oncologico, DAI Anestesia e Rianimazione, DAI dei Servizi, ai quali afferiscono tutte le Strutture Organizzative Dipartimentali (SOD), presso le quali sono erogate le prestazioni di cura.

L'atto ha introdotto, inoltre, il Dipartimento delle Professioni sanitarie, l'Area funzionale Amministrativa e l'Area Tecnica. Le attività delle Aree Sanitaria e Tecnico-Amministrativa hanno sede all'interno di padiglioni distinti dalla segnaletica aziendale con colori diversi in base alla competenza:

25 Padiglioni Sanitari

23 Padiglioni tecnico amministrativi

La recente "ristrutturazione" ha significato rivedere completamente il Modello di Accoglienza iniziando dal dedicare 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. Il progetto di riorganizzazione è stato approvato con Provvedimento del Direttore Generale n. 549 del 6 ottobre 2015 Approvazione del "Progetto di Accoglienza in AOUC": ridefinizione dei processi di interfaccia con l'utenza e riorganizzazione delle articolazioni organizzative aziendali coinvolte Dipartimento delle Professioni Sanitarie e UO Comunicazione".

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

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

La complessità di questa Azienda è data dalle molteplici attività che vengono svolte all'interno dei diversi padiglioni distribuiti in un'ampia area del territorio su cui si estende il campus ospedaliero; l'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi si caratterizza per l'attività assistenziale di ricovero, per prestazioni ambulatoriali specialistiche, attività d'emergenza-urgenza e di alta specializzazione.

La situazione attuale dei punti di interfaccia tra l'Azienda ed i suoi utenti è caratterizzata da una elevata

frammentazione, infatti numerosi servizi di accettazione a prestazione ambulatoriali sono distribuiti in tutti padiglioni sanitari che erogano prestazioni riferite ai percorsi ambulatoriali. Anche dal punto di vista logistico lo stato attuale è in continua evoluzione, visti i numerosi e frequenti trasferimenti di aree di attività (realizzati e programmati nel 2018) come alcuni sotto elencati ad esempio, che influiscono in maniera diretta o indiretta sulla struttura organizzativa dell'azienda e nello specifico dei Servizi Integrati di Padiglione (SIP):

- CTO – Spostamento di un riunito da Clinica Chirurgica
- CTO – Spostamento Ambulatori oculistici 2° piano
- San Luca – Trasferimento e riorganizzazione ambulatori Gastro e Pneumo – piano terra
- San Luca – Ambulatori Neurofisiopatologia – secondo piano
- Clinica Medica – Ristrutturazione locali ex emodinamica per piede diabetico (dal 16 maggio 2018 fase 1. Ristrutturazione ambulatori)
- Pad. 14b – Ambulatori – centralizzazione preospedalizzazione (maggio 2018)
- Clinica Medica – Realizzazione spazio accoglienza / accettazione (maggio 2018)
- San Luca – Realizzazione spazio accoglienza / accettazione (maggio 2018)
- Piastra dei Servizi – Realizzazione spazio accoglienza / accettazione (maggio - giugno 2018)
- Villa Monna Tessa – chiusura attività assistenziale (maggio 2018)
- San Luca – Lavori separazione percorsi pneumo-gastro (giugno 2018)
- San Luca – Ampliamento sala risveglio endoscopia digestiva (giugno 2018)
- Clinica Medica – Ristrutturazione locali ex emodinamica per piede diabetico (agosto 2018 fase 2. Ristrutturazione sale)
- San Luca – Ambulatori e DH Onco-ematologico (10 settembre)
- Clinica Medica – Scala emergenza (settembre 2018)
- Clinica Medica – Lavori di adeguamento impiantistico per il trasferimento di attività ambulatoriali di endocrinologia – piano 1° del Padiglione Clinica Medica, lato SUD (settembre 2018)
- CTO – Ambulatori Chirurgici Oculistica seminterrato
- DEAS – Nuovo comparto Operatorio settore A (novembre 2018)
- Clinica Medica – Realizzazione dei nuovi spogliatoi (locali ex radiologia\_dicembre2018)
- San Luca – Ristrutturazione area ex tossicologia progetto per trasferimento Neurofisiologia (marzo 2019)
- San Luca – Riorganizzazione dei locali ambulatorio cardiologici con trasferimento di quelli oncologici (aprile 2019)
- Pad. 14b – Preospedalizzazione
- Piastra dei Servizi – Trasferimento DH malattie infettive a piano terra (ex neurofisiopatologia)

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

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

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

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

## 2.2 Obiettivi del progetto:

L'obiettivo del progetto è migliorare l'accoglienza e la fruibilità dei servizi da parte degli utenti, anche riuscendo a conciliare la complessità e la tecnologia del mondo ospedaliero, che può essere vissuto come totalmente ostile dal cittadino, con aspetti quali la dimensione umana, la fiducia, l'accoglienza, in una parola, l'umanizzazione. A tal fine l'obiettivo è incrementare la soddisfazione dell'utenza migliorando la qualità percepita dei servizi sanitari e creare una rete integrata fra gli attori addetti all'informazione e all'accoglienza in tutti i punti satellite gli Spoke. Obiettivi specifici:

- Ogni Spoke presidia la presa in carico, intesa come erogazione di più servizi (accoglienza, orientamento, assistenza percorso) nel padiglione o nel servizio di riferimento;
- Diminuzione dei tempi di attesa alla prestazione, semplificazione delle modalità di accesso e fruizione della prestazione e del percorso ambulatoriale
- Integrazione tra tutte le figure dedicate all'accoglienza e orientamento all'interno dei padiglioni e circolarità nei flussi informativi;
- Utilizzo degli strumenti innovativi di comunicazione verso l'esterno.

Le diverse linee che costituiscono i connettivi devono garantire la circolarità delle informazioni tra tutti i punti del sistema (Spoke) e il centro servizi (Hub).

Accesso alle informazioni e ai servizi attraverso strumenti di comunicazione tradizionale (telefono, mail) e innovativi (Totem, Social, APP).

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

- Aumento delle ore di apertura del servizio al pubblico;
- N° di prese in carico effettuate per tipologia (assistenza logistica, informatica, organizzativa, sanitaria), a cui deve corrispondere il n° di prese in carico risolte per tipologia (assistenza logistica, informatica, organizzativa, sanitaria)
- Tempo di attesa per accesso a prestazione/visita, diminuzione del 10%
- N° e tipologia di criticità riscontrate su flussi informativi interni disponibili e non aggiornati, diminuzione del 10%
- N° di reclami per mancata risposta telefonica, questo tipo di reclami deve tendere a zero
- N° contatti mail e accessi alla APP, aumento del 10%

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

112

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

L'attività istituzionale negli Spoke e l'aspetto di accoglienza e orientamento, di informazione e umanizzazione è svolta dal personale dipendente con profilo sanitario e tecnico-amministrativo in una logica di integrazione delle funzioni dei servizi, questa è supportata anche dai giovani del servizio civile, che avranno così l' opportunità di acquisire competenze specifiche di accoglienza in ambito sanitario, nonché la possibilità di lavorare in team, in gruppi multidisciplinari e seguiti dagli Operatori di Progetto:

Coordinamento del personale amministrativo e supervisione delle attività

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

Responsabile di piattaforma Servizi Integrati di Padiglione

1 dipendente Responsabile Professioni Sanitarie - PO del settore sanitario.

Coordinamento personale e delle attività

3 Coordinatori amministrativi

Coordinamento personale e delle attività

4 Coordinatori sanitari

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

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

Attività accoglienza, orientamento e presa in carico

39 dipendenti con qualifica di Personale tecnico e sanitario.

Attività supporto logistico al cliente interno

29 dipendenti con qualifica di Personale tecnico e sanitario.

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

Percorso inserimento del volontario:

- accoglienza al volontario;
- conoscenza del personale dipendente;
- redazione del modello di servizio;
- formazione generale e specifica;
- affiancamento e monitoraggio per l'inserimento.

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

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

- accoglienza, e informazione logistica all'utente nel punto Spoke presieduto;
  - orientamento logistico e sui percorsi sanitari dell'utente in ingresso;
  - supporto all'accesso ai portali informatici, Totem e punti Si, APP;
  - supporto agli operatori addetti all'accoglienza e informazione nell'utilizzo dei social e nella risposta telefonica al cittadino
  - collaborazione alle attività di sensibilizzazione e di promozione sociale effettuate in azienda;
  - individuazione di situazioni di disagio e invio/orientamento al personale di competenza per la loro soluzione
- ed inoltre:
- riordino e archiviazione della documentazione;
  - supporto alla comprensione della normativa di accesso, dopo formazione specifica erogata dall' Azienda;

- supporto all'utilizzo della Tessera sanitaria (CSE);
- integrazione e aggiornamento dei database;
- supporto all'attività di accettazione amministrativa.

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.
PIASTRA DEI SERVIZI - Servizi Integrati di Padiglione	Firenze	VIALE SAN DAMIANO SNC	2
CLINICA CHIRURGICA - Servizi Integrati di Padiglione	Firenze	VIA LUNGO IL RIO FREDDO	3
DEAS Pronto Soccorso - SETTORE A - Servizi Integrati di Padig	Firenze	VIALE GAETANO PIERACCINI 3/AP	2
CLINICA MEDICA - Servizi Integrati di Padiglione	Firenze	VIALE SAN LUCA	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.

### 3.6 Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto

Tipologie

PRESENTI

Descrizione Risorse tecniche e

Le risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto sono già presenti nelle sedi di attuazione e sono adeguate al raggiungimento degli obiettivi del progetto.

Gli strumenti a disposizione per il progetto sono:

- Postazioni di lavoro complete di PC, stampante e lettore Smart-card per accesso all'uso di varie applicazioni informatiche per i servizi agli utenti e servizi on line per carta sanitaria elettronica, fascicolo sanitario e carta operatore
- Telefoni per rapporti con l'utenza esterna ed interna
- Macchine fotocopiatrici multifunzione di fascia alta con uso di scanner
- Apparecchi fax

Sono presenti collegamenti informatici tra le sedi di realizzazione dei progetti; ai volontari saranno forniti NomeUtente e una Password con i quali potranno accedere da una delle 2488 postazioni PC distribuite tra le varie sedi dell'Azienda, dalla quale accederanno oltre che a Internet, anche e soprattutto alla Intranet Aziendale.

Il flusso delle informazioni tra le diverse strutture dell'ente si articolerà in modo tale che tutte le informazioni sia provenienti dal mondo esterno che dall'interno in materia di Servizio Civile saranno recepite da un ufficio dedicato, che provvede alla pubblicazione sulla pagina del sito internet dedicata.

Per quanto riguarda invece le informazione ad uso interno saranno pubblicate sulla pagina Intranet aziendale e/o inviate via mail.

Le stesse credenziali serviranno per accedere a una casella di posta elettronica aziendale, lo stesso indirizzo sarà aggiunto a una serie di Mail list aziendali e inoltre a una mail list dedicata al servizio civile della quale faranno parte sia gli altri volontari che il Coordinatore di progetti, i Responsabili dei progetti e gli Operatori di Progetto.

### 3.7 Eventuali risorse finanziarie aggiuntive utilizzate per l'acquisto di beni o servizi destinati ai giovani in servizio:

Importo: 16269

#### 3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

Il valore dell'assegno calcolato su base annua relativo a 10 volontari partecipanti al progetto è pari a € 52056. Si riportano in dettaglio le risorse finanziarie aggiuntive per acquisto di beni/servizi destinati ai giovani in servizio civile:

- Buono pranzo (giornaliero, nei giorni di presenza in servizio) del valore pari a € 5,00 per un ammontare di spesa pari a circa € 110 mensili a volontario che calcolato sui 12 mesi (per 10 volontari) risulta pari a € 13.200.

- Formazione generale e specifica per un totale di 84 ore previste dal progetto ad un costo orario a docente pari a € 25.82 per un ammontare di spesa pari a € 2.169.
  - Dotazione badge, Pass parcheggio del valore pari a € 10 a volontario per un ammontare complessivo di spesa (per 10 volontari) pari a € 100.
- Corso BLSD ( Basic Life Support Defibrillation) per un costo unitario di € 80 a volontario per un ammontare complessivo di spesa (per 10 volontari) pari a € 800.
- Le risorse finanziarie aggiuntive sono pari a € 16.269, il 31% del valore dell'assegno di servizio civile calcolato su base annua relativo ad un numero di 10 volontari partecipanti al progetto.

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

#### 4.4 Altre Competenze ADA (fare 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 'Giovanisi' 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 di 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:

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 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).