



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

Ente proponente il progetto:

AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA CAREGGI

Titolo : **ARGANTE – Accoglienza in sanità**

Settore e area di intervento del progetto - A 15 - ASSISTENZA – Salute

Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto

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. Negli ultimi anni l'AOUC è stata interessata da un'imponente opera di rinnovamento edilizio e tecnologico, che ha previsto la demolizione e ricostruzione del 60% delle volumetrie esistenti; dal 2007 ad oggi, le spese per investimenti nelle ristrutturazioni e nelle nuove edificazioni hanno ampiamente superato i 200 milioni di euro.

La tabella sottostante riassume gli interventi maggiormente significativi e rende esplicita la costanza degli sforzi effettuati negli ultimi anni per rendere 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.

ANNO	PADIGLIONE	DESCRIZIONE DEI LAVORI
2007	25 – CTO	Nuovi Ambulatori, Auditorium, Nuovo Parcheggio Multipiano, Fase 2 (ristrutturazione dell'ala nord dell'edificio e la realizzazione di nuovi corpi di fabbrica)
	29 – HOSPICE	S.P.D.C. (ristrutturazione edificio, poi affittato ad ASL 10)
	13 - CLINICA MEDICA	Emodinamica (ristrutturazione parziale del secondo piano)
2008	16c - SAN LUCA	Endoscopia (realizzazione di un nuovo reparto di endoscopia al piano terreno)
	54 – MENSA	Realizzazione nuova mensa
2009	12 – DEAS	Realizzazione di nuovo edificio destinato alle degenze, terapie subintensive e terapie intensive della Cardiologia
	4 - OCULISTICA	Realizzazione terza sala operatoria a completamento del blocco operatorio

	15 – PIASTRA	Ristrutturazione Laboratorio Biosicurezza
	1 – NIC	Parcheeggio
2010	1 – NIC	Realizzazione Nuovi Uffici Direzionali e didattica
	24 - MEDULLOLESI	Ristrutturazione della piscina e della palestra
2011	63 – CUCINE	Ristrutturazione e messa a norma delle cucine
	Vari padiglioni	Grandi Tecnologie (RMN , TAC, HI-FU, Gamma Knife, Tomo Therapy)
	28a - PONTE NUOVO	Ristrutturazione pad. Mario Fiori (uffici ISPO)
2012	13 - CLINICA MEDICA	Laboratorio C.E.R.T. – Ampliamento
	64 - LOGISTICA	Ristrutturazione del padiglione per tecnologie sanitarie
	7 - MATERNO INFANTILE	Realizzazione di un nuovo edificio: Ginecologia, Ostetricia, Neonatologia, T.I. Neonatale 29 culle, Blocco Operatorio 4 sale, Blocco Parto 3 sale, Ambulatori
		Attrezzature nuova diagnostica
	25 – CTO	Fase 3 (ristrutturazione dell’ala nord, ampliamento nuovo Blocco Operatorio 9 sale, nuova centrale impianti)
	12 – DEAS	Blocchi G e D, Medicine d’Urgenza e Terapie Intensive 1° fase (realizzazione di nuovo edificio)
2013	25 – CTO	Spostamento Neurochirurgia (ristrutturazione di edificio esistente, Blocco Operatorio 7 sale, Terapia Intensiva)
	27b - CUBO	3 Laboratorio ITT - Nuovo edificio
	9 - MATERNO INFANTILE	FIVET, Ambulatori, Libera Professione (ristrutturazione edificio esistente)
	16b - SAN LUCA	Piastra Diagnostico Terapeutica (nuovo edificio, 7 sale operatorie, Day Hospital, Diagnostica Interventistica, RMN, TAC, Ecografie, RX)
		Acquisizione di tre robot per lo sviluppo della Chirurgia robotica
		Degenze Urologia (rinnovo Degenze, Terapia Intensiva, Litotrissia)

Quasi quaranta milioni di euro sono stati investiti nelle più moderne tecnologie: oltre a dotarsi di RMN, TAC ed altre attrezzature di diagnostica di ultima generazione, l’Azienda ha investito 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 pronto recupero della salute del paziente. Rientrano in questo ambito la macchina per la Tomoterapia, utilizzato per la radioterapia nell’ambito delle patologie tumorali; l’*Hi-Fu* (acronimo per *High Intensity Focused Ultrasound*) per l’eliminazione della manifestazione localizzata del tumore attraverso la produzione di onde acustiche; la *Gamma Knife*, un metodo di radiocirurgia che, attraverso la focalizzazione di un fascio di raggi gamma in un’area selezionata del cervello, permette il trattamento di patologie tumorali in modo non invasivo. Con questi investimenti, che procedono di pari passo con la ristrutturazione edilizia,

l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi sta gettando le basi per sviluppare una potenzialità diagnostica, terapeutica e formativa di altissimo profilo e confermare così il proprio ruolo di riferimento non solo in ambito regionale, ma anche nazionale.

Lo scopo fondamentale dell'Azienda e la giustificazione stessa della sua esistenza consistono nel raggiungimento del più elevato livello di risposta alla domanda di salute, definita questa come recupero e mantenimento della salute fisica, psichica e sociale, in un processo che includa in modo inscindibile la didattica, come strumento di costruzione e miglioramento delle competenze degli operatori e dei soggetti in formazione e la ricerca, volta al continuo progresso delle conoscenze cliniche e biomediche.

Al raggiungimento di tale obiettivo contribuiscono tutte le competenze scientifiche e cliniche dei Dipartimenti universitari dell'area biomedica e quelle del Servizio Sanitario nonché le attività didattiche coordinate dalla Scuola di Scienze della Salute Umana.

L'agire dell'Azienda è caratterizzato dalla partecipazione ad un più ampio ventaglio di reti e relazioni che valorizzano alcune sue peculiarità quali:

- a.** la capacità di erogare prestazioni di alta ed altissima complessità, ponendosi come riferimento per un livello più ampio rispetto all'Area Vasta. Il livello regionale e quello nazionale, anche attraverso il riconoscimento e l'attività dei Centri di Riferimento in essa presenti, costituiscono gli ambiti di relazione più idonei a sviluppare questa sua funzione;
- b.** l'essere nodo strategico dell'offerta ospedaliera, promuovendo e favorendo la partecipazione a reti di patologia, funzionali anche allo sviluppo della continuità ospedale-territorio, coerentemente con i principi della programmazione di Area Vasta e Regionale;
- c.** la capacità di integrare l'attività assistenziale con la ricerca e la didattica, favorendo e promuovendo la partecipazione di tutte le strutture e di tutti i professionisti a network, nazionali e internazionali, di ricerca ed innovazione;
- d.** l'esistenza, al suo interno, di Centri di Ricerca ed Innovazione che costituiscono le articolazioni organizzative nelle quali trovano concretezza la vocazione traslazionale della ricerca biomedica e lo sviluppo della tecnologia innovativa e prototipale;
- e.** lo sviluppo di capacità organizzative necessarie a erogare prestazioni assistenziali di qualità, sostenibili, responsabili e centrate sui bisogni della persona, anche mediante standard organizzativi definiti secondo il modello di Clinical Governance;
- f.** la capacità di percepire il cambiamento e, conseguentemente, attivare le più opportune strategie e sinergie pubbliche e private per trasformare ed innovare i processi;
- g.** la continuità dei percorsi diagnostico-terapeutici assistenziali, ricercando la massima collaborazione e integrazione con la medicina generale e con le strutture territoriali;
- h.** la capacità di porsi come polo di attrazione regionale ed extraregionale per quanto riguarda la costituzione e la gestione del trauma maggiore, avviando la costituzione di un Centro Traumi di Alta Specializzazione (Trauma Center).

A livello assistenziale l'AOUC eroga prestazioni di ricovero, prestazioni ambulatoriali specialistiche ed attività di emergenza e urgenza; persegue lo

sviluppo di attività d'alta specializzazione e favorisce l'innovazione in ambito organizzativo e clinico-assistenziale.

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.

Il D.A.I. con la gestione unitaria delle risorse economiche, umane e strumentali, garantisce l'integrazione con la didattica e la ricerca, quale momento non eliminabile del miglioramento qualitativo e quantitativo dell'attività.

La funzione di accoglienza e di orientamento riveste ovviamente una funzione importantissima nell'organizzazione delle attività: essa viene considerata da utenti e professionisti come un tratto distintivo dell'Azienda, il contatto primo ed immediato tra l'Azienda e i pazienti, un vero e proprio "biglietto da visita".

L'accoglienza è ormai una funzione fondamentale nelle Aziende Sanitarie ed Ospedaliere: si tratta di una funzione che ha ricevuto un'attenzione crescente da parte delle diverse direzioni aziendali e per la quale l'Assessorato alla salute negli ultimi anni ha molto investito sia dal punto di vista economico, sia dal punto di vista della cultura organizzativa. Gli utenti dei servizi sanitari della Toscana hanno ormai imparato a valutare la qualità dell'assistenza non solo per il suo contenuto tecnico-professionale, ma anche per la cortesia degli operatori, per i tempi di attesa ridotti, per la facilità con la quale i diversi servizi di front-line riescono a rispondere ai suoi bisogni di salute in termini di orientamento al percorso diagnostico-terapeutico.

Accogliere significa tenere conto non solo della dimensione biologica della persona ma anche di quella relazionale, ponendosi come valore fondante e strumento operativo primario della filosofia del prendersi cura.

Accogliere significa rendere più facile il percorso delle persone fin dall'ingresso in ospedale, privilegiando sempre la persona nella organizzazione ospedaliera, sia essa persona malata, persona che lavora o visitatore, informando, orientando, prevenendo e/o tutelando.

Il valore dell'accoglienza e della tutela dei diritti dei cittadini promuove la cultura partecipativa, stimolando il processo di identificazione della persona con l'Ospedale vissuto come bene comune: obiettivo primario di una struttura di salute.

In questo contesto il Servizio Civile volontario può garantire ai giovani una forte valenza educativa e formativa, e costituire un'importante e spesso unica occasione di crescita personale, una opportunità di educazione alla cittadinanza attiva, un prezioso strumento per aiutare le fasce più deboli della società, contribuendo allo sviluppo sociale, culturale ed economico del nostro Paese.

L'affiancamento dei giovani in Servizio Civile agli operatori di front-line costituisce una risorsa importante per mantenere e migliorare la qualità complessiva dell'accoglienza e dell'accesso alle strutture sanitarie.

I soggetti beneficiari del progetto sono naturalmente tutti i cittadini che hanno la necessità di rivolgersi alle strutture dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi, che troveranno un'organizzazione profondamente modificata. Tra i destinatari,

quelli verso i quali si concentreranno le attenzioni maggiori saranno quelli più svantaggiati: disabili, anziani, oncologici e chi è affetto da particolari patologie invalidanti e utenti che si trovano in condizioni di difficoltà di deambulazione.

Da un punto di vista operativo, l'affiancamento dei giovani in Servizio Civile agli operatori di front-line dell'Azienda costituisce una risorsa importante per mantenere e migliorare la qualità complessiva dell'accoglienza e dell'accesso alle strutture sanitarie. L'affiancamento dei giovani in servizio civile nelle strutture di accoglienza dell'azienda è ormai una sperimentata modalità progettuale della quale hanno beneficiato gli Enti che in passato hanno utilizzato nel corso degli anni questo tipo di risorsa. Nello specifico del progetto Accoglienza, il ruolo dei giovani in servizio civile sarà determinante nel ridurre la pressione dell'utenza nei confronti sia degli sportelli che degli uffici che dovranno garantire i servizi ordinari agli utenti.

I punti di accoglienza, corrispondenti alle sedi di attuazione accreditate, sono così individuati:

- Piastra dei servizi (*DIPARTIMENTO DI LABORATORIO, PAD. 15*)
- NIC
- Cliniche Chirurgiche
- Clinica medica

Gli obiettivi specifici del progetto possono essere articolati come segue:

- mantenere alti standard qualitativi dell'accoglienza dei front-line delle Aziende Sanitarie e ospedaliere, riducendo tempi di attesa e disagi provocati da un'attesa maggior pressione di utenza;
- consentire una piena e costante operatività dei vari punti, integrandola nelle funzioni operative "tradizionali" e riducendone l'impatto organizzativo

Piani di attuazione previsti per il raggiungimento degli obiettivi:

Ogni sede di attuazione svilupperà il progetto secondo un programma che tiene conto delle funzioni e delle peculiarità del servizio che sono chiamate ad offrire.

Nel dettaglio, le sedi di attuazione svilupperanno in particolare le attività di semplificazione dell'accesso alle prestazioni ed al percorso diagnostico-terapeutico e/o percorso chirurgico, contribuendo a mantenere alta la qualità dell'accoglienza e dell'accesso alle prestazioni sanitarie nelle strutture di front-line.

Ogni sede di attuazione di progetto dovrà essere in grado di offrire agli utenti i tradizionali servizi di accoglienza, garantendo un agevole e tempestivo accesso alle prestazioni, tenendo conto anche delle esigenze personali dei pazienti e sfruttando al meglio le potenzialità tecnologiche a disposizione. Nel dettaglio, il piano di attuazione prevede che i giovani possano essere utilizzati per:

- Sviluppare le attività di semplificazione dell'accesso alla prestazione ed al percorso diagnostico-terapeutico;
- Mantenere i tempi di attesa allo sportello e quindi contenere i disagi che si possono creare all'utenza sia in fase di prenotazione che in fase di ritiro del referto.
- Assicurare agli utenti facilità di accesso alla molteplicità di servizi amministrativi connessi alle attività sanitarie esistenti.
- *Tutela del diritto di accesso dell'assistito* – accesso percorso chirurgico

I volontari opereranno nell'ambito di gruppi di lavoro complessi e articolati, dove non sarà richiesto loro di sostituire il personale dipendente, ma di affiancarlo nell'attività quotidiana, apportando, nel contesto del progetto, un reale valore aggiunto rispetto alle problematiche evidenziate nel contesto e negli obiettivi progettuali.

Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto:

Il ruolo dei volontari nell'ambito del progetto si configura come polivalente, con attività rappresentate, sia pure senza pretesa di esaustività, come **attività a supporto del personale amministrativo e/o sanitario nell'attività ordinaria di accoglienza.**

In questo caso, il ruolo di supporto dei giovani in Servizio Civile si potrà estendere ad una serie di funzioni molto ampie, e in linea generale a completo supporto degli operatori. A mero titolo di esempio si possono citare:

- offrire un supporto alla prenotazione, all'accettazione, al ritiro dei referti;
- offrire un supporto all'attività di informazione ed orientamento dell'utente, attività resa ancora più delicato del solito visto l'aumento ipotizzato dei flussi di utenza negli uffici al pubblico;
- facilitare l'accesso degli utenti alle prestazioni ambulatoriali e diagnostica;
- orientamento ed accompagnamento del paziente all'interno della struttura;
- informazione sui servizi;
- accompagnamento ed aiuto al pagamento della quota ticket presso i punti automatici di riscossione;
- domiciliazione dei referti.
- supporto all'archiviazione, gestione dell'eventuale back-office
- Accesso al Percorso chirurgico

Obiettivi del progetto:

L'obiettivo del progetto è rappresentato dall'offerta all'utenza di un servizio continuativo di orientamento e di informazione che possa supplire alle difficoltà organizzative, riducendo il disagio nella mobilità interna dei pazienti e soprattutto di coloro che presentano particolari difficoltà (anziani, portatori di handicap, disabili, bambini, pazienti affetti da patologie oncologiche, dializzati etc.).

L'accoglienza è una funzione fondamentale nelle Aziende Sanitarie ed Ospedaliere, e tenuto conto che ad oggi, come sopra evidenziato, il rinnovamento edilizio in Careggi ha interessato trasversalmente tutta l'organizzazione dipartimentale di AOUC nei vari Padiglioni, data l'importanza della presa in carico del paziente nella sua globalità, è sempre più avvertita la necessità di superare le difficoltà esistenti legate, al decentramento dei luoghi in cui vengono erogate le prestazioni. Pertanto è fondamentale garantire e semplificare la fase di accoglienza, in tutte le fasi del percorso assistenziale dell'utente/paziente in ospedale con lo scopo di eliminare, il più possibile, disagi e criticità.

In quest'ottica, i volontari del Servizio Civile possono avere l'opportunità di contribuire, in maniera significativa, allo sviluppo di un settore importante, all'interno del quale coesistono ed operano varie dinamiche di rapporto e di integrazione con pazienti che necessitano di un tipo di contatto che deve essere più attento alle loro esigenze specifiche, e che li accompagni e li indirizzi presso le varie strutture; un supporto che faccia sentire queste persone accompagnate e

sostenute in un contesto, sovente difficile, anche per ragioni legate alle sue dimensioni e complessità.

Per i volontari può diventare questa una grande occasione di sviluppo personale, e di focalizzazione delle proprie predisposizioni, anche in vista di future scelte di studio e/o professionali. Questo perché potranno essere parte attiva di un sistema complesso come quello sanitario, e condividere una nuova visione della relazione tra pazienti e operatori delle strutture aziendali, nei vari ambiti di competenza.

Relativamente agli indicatori necessari per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi, si propone di monitorare la qualità percepita dai pazienti con un sistema di valutazione basato sull'analisi delle segnalazioni/reclami/ringraziamenti pervenute all'URP, ipotizzando una diminuzione del 5% dei reclami rispetto al 2013 ed un trend in aumento dei ringraziamenti.

Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto

L'attività dei volontari nell'ambito del progetto, a fianco di operatori amministrativi e sanitari, da un punto di vista operativo si configura come polivalente, e verrà espletata principalmente nella fase di accoglienza ed orientamento che caratterizza la presa in carico del paziente. Nello specifico dovranno coadiuvare gli altri operatori nelle seguenti attività:

- orientamento ed accompagnamento del paziente all'interno delle strutture;
- informazione sui servizi;
- prenotazione ed accettazione prestazioni

Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

12

Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:

30

Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :

5

1) Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

Flessibilità oraria: disponibilità alla turnazione mattina/pomeriggio.

Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:

N.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	DIPARTIMENTO LABORATORIO	FI	Viale Gaetano Pieraccini, 3/AP	61481	2	Impennato D.			Mazzoli S.		
2	DIPARTIMENTO CARDIOLOGICO E DEI VASI	FI	Via delle Oblate,1	61484	4	Sinisi D.			Mazzoli S.		
3	DIPARTIMENTO DIREZIONE SANITARIA - NIC	FI	Largo G.A. Brambilla, 3	61501	2	Cassi C.			Mazzoli S.		
4	DIPARTIMENTO DIREZIONE SANITARIA - NIC	FI	Largo G.A. Brambilla, 3	61501	2	Agostini G.			Mazzoli S.		
5	DIPARTIMENTO MEDICINA E CHIRURGIA GENERALE	FI	Via Lungo il Rio Freddo snc	61478	2	D'Imperio M.			Mazzoli S.		

Criteria e modalità di selezione dei volontari:

L'Ente si è dotato di un sistema di selezione dei volontari **autonomo** rispetto a quello proposto dall'Ufficio Nazionale. In particolare, si è reso necessario acquisire alcune informazioni sulla personalità dei candidati utilizzando strumenti strutturati e oggettivi capaci di orientare l'opera dei selettori durante il colloquio, in maniera che esso sia più efficace nella valutazione dei candidati. Anche la definizione dei punteggi legati ai titoli è stata modificata nel senso di renderla maggiormente significativa all'interno dell'intero sistema di valutazione.

Punteggi

I candidati possono ottenere un punteggio totale massimo di 100 punti, dei quali fino ad un massimo di 40 punti per il curriculum e fino ad un massimo di 60 punti per il colloquio.

Struttura e fasi

Il sistema di selezione è strutturato in tre fasi:

1. somministrazione di un test sulle competenze trasversali
2. valutazione del curriculum
3. colloquio individuale

1) La prima fase consiste nella somministrazione di un test di valutazione di competenze trasversali ed ha l'obiettivo di meglio inquadrare le caratteristiche del candidato in termini di abilità e competenze personali. L'obiettivo è quello di orientare il colloquio che la commissione effettuerà per la valutazione delle competenze del soggetto. Il test non concorre alla costituzione del punteggio finale sulla base del quale viene effettuata la selezione.

2) La seconda fase è costituita dalla valutazione del curriculum con attribuzione di punteggio secondo i criteri sotto indicati :

a) **Precedenti esperienze significative ai fini del progetto**: vengono valutate attività svolte presso l'aziende ASL o Aziende Ospedaliere, enti terzi dello stesso settore o in settori con attività analoghe a quelle dei progetti (es. volontariato, accoglienza, assistenza).

Queste esperienze devono essere certificate o autocertificate e vengono valutate **1** punto per ogni mese fino ad un massimo di **12** punti.

b) **Precedenti esperienze lavorative non attinenti ai progetti**: vengono valutate attività svolte in settori diversi da quelli sopraindicati ma che comunque abbiano contribuito a sviluppare, nel candidato, capacità relazionali e di contatto con l'utenza.

Queste esperienze devono essere certificate o autocertificate e vengono valutate **0.50** punti per ogni mese fino ad un massimo di **6** punti.

c) **Titoli di studio**: La valutazione dei titoli di studio tiene conto solo del titolo più alto secondo il seguente schema:

- Licenza media: 3
- Per quanto riguarda la scuola media superiore vengono riconosciuti

Diploma triennale: 6

Diploma: 8

Nel caso in cui il percorso di studio non sia stato completato viene attribuito **1** punto per ogni anno concluso positivamente. (devono essere certificati)

- Per i titoli universitari:

Laurea triennale: 12

Laurea: 15

d) Titoli o attestati aggiuntivi: vengono valutati, fino ad un massimo di **5** punti, titoli e/o attestati aggiuntivi (es. Master e corsi di alto perfezionamento universitari, corsi di specializzazione, ECDL, HACCP, ecc.) purché certificati o autocertificati.

e) Conoscenze aggiuntive: vengono considerate esperienze, conoscenze e attività non precedentemente valutate. Possono essere certificate o autocertificate. (es. conoscenze linguistiche, artistiche, attività di assistenza ai bambini o agli anziani). Vengono attribuiti fino ad un massimo di **2** punti

3) Nella terza fase viene effettuato il colloquio e attribuito un punteggio alle voci della scheda di valutazione.

La scheda del colloquio consta di 10 fattori ognuno dei quali viene valutato con un punteggio massimo di 6 punti.

Il punteggio del colloquio, con un massimo di 60 punti, si ottiene sommando i singoli punteggi dei dieci fattori della scheda.

Fattori di valutazione	Punteggio
Motivazioni generali per la partecipazione a progetti di Servizio Civile	
Conoscenza del progetto scelto	
Condivisione degli obiettivi perseguiti dal progetto	
Caratteristiche personali qualificanti ai fini della realizzazione del progetto	
Disponibilità del candidato conforme alle esigenze di servizio (es. orario, turni)	
Interesse del candidato per la formazione prevista e per l'acquisizione di eventualità abilità e professionalità	
Particolari capacità relazionali e qualità umane possedute dal candidato	
Capacità di lavoro di gruppo	
Altre capacità acquisite in pregresse esperienze	
Correttezza, chiarezza e sinteticità dell'esposizione	
Valutazione complessiva	

L'attribuzione dei punteggi e la stesura della graduatoria finale vengono determinate con strumenti informatici appositamente predisposti sulla base dei

criteri sopra citati.
Non sono stati previsti limiti minimi di esclusione.

Per l'accesso alla selezione e al progetto, saranno considerati i requisiti richiesti dalla Legge 64/2001, n.64.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

Eventuali crediti formativi riconosciuti:

L'Università degli Studi di Firenze può riconoscere crediti formativi per il servizio civile nazionale. Il numero di crediti riconosciuti può variare a seconda dei diversi corsi di laurea in relazione e all'attinenza con il piano di studio specifico.

Eventuali tirocini riconosciuti :

Non sono previsti tirocini riconosciuti a termine di legge.

Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:

Le competenze 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.

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

- **un certificato di servizio**, a firma del Direttore Generale 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;
- **una certificazione**, rilasciato a firma del Direttore Generale dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi, che riconosce le competenze professionali acquisite nel corso del servizio, con indicazione della formazione generale e specifica alla quale il volontario ha partecipato;

una certificazione, di superamento del **Corso BLSD** (Basic Life Support-Defibrillation): si tratta di una certificazione formale, ottenuta tramite il rilascio di un attestato di qualifica che si ottiene al termine di un corso e previo il superamento di un esame. L'AOU Careggi è Provider riconosciuto dall' **IRC (Italian Resuscitation Council)**, Ente terzo accreditato per la formazione per l'ottenimento della qualifica valida ai fini del CV. Tutti i giovani in servizio civile avranno l'opportunità di frequentare il corso di BLSD.

Formazione generale dei volontari

Contenuti della formazione:

MACROAREA VALORI E IDENTITA' DEL SERVIZIO CIVILE

- Identità del gruppo in formazione
- Difesa Civile Non Armata e Nonviolenta
- La Difesa della Patria

- I riferimenti alla Costituzione ed alle sentenze della Corte Costituzionale
- Legislazione sul Servizio Civile Nazionale, legge 64/2001 e D.L.77
- La Carta di impegno etico

MACROAREA CITTADINANZA ATTIVA

- Rapporti fra pubblico e privato, i ruoli degli enti e le possibilità per i cittadini
- Il valore educativo dell'esperienza di Servizio Civile Nazionale;
- Il volontario in servizio civile: valorizzazione e condivisione dell'esperienza (tempi, modalità e strumenti per la costruzione di una propria "memoria")
- Forme di cittadinanza attiva
- Che cos'è la Protezione Civile;
- La rappresentanza dei volontari del servizio civile

MACROAREA IL GIOVANE VOLONTARIO NEL SISTEMA DEL SERVIZIO CIVILE

- I progetti di Servizio Civile Nazionale: l'importanza dei ruoli
- La struttura del servizio civile in Italia
- Il monitoraggio
- Volontari in servizio civile: diritti e doveri
- La comunicazione come strumento relazionale alla base dei rapporti fra i volontari e l'organizzazione e fra i volontari e i destinatari dei vari interventi
- Lavorare per progetti
- Elementi di conoscenza dell'Ente

La durata della Formazione Generale ammonta complessivamente a **45** ore.

Formazione specifica dei volontari

Contenuti della formazione specifica

In particolare verranno proposti i seguenti moduli formativi

Modulo A: Aspetti relazionali: 12 ore

- Corso identità del gruppo in formazione e gestione dei conflitti (4 ore); Niddomi-Coppitz-Frulli
- Comunicazione e relazioni con l'utente (4 ore); Alderighi-Degl'Innocenti
- URP e tutela del cittadino: le funzioni di front office (4 ore); Landi-Drago

Modulo B: Aspetti professionali: 18 ore

- Contratti e normativa servizio civile (3 ore); Carpini-Fontani
- L'organizzazione di AOUC (3 ore); Vangelisti- Colotti
- Normativa in campo sanitario (3 ore); Nencetti-Rinaldi
- La privacy in sanità (3 ore); Tagliaferri-Carpini
- Lavorare in sicurezza: Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile (6 ore)+ FAD; Nannucci-Vangelisti

Modulo C: Aspetti tecnici: 10 ore

- Portale AOU Careggi : La rete intranet aziendale (2 ore); Landi-Rinaldi
- Applicativi Informatici specifici aziendali: BOOK, Elefante on the web, HIS CAREGGI, FIRST AID (8 ore); Rinaldi-Fontani

Modulo D: Aspetti tecnico Sanitari: 10 ore

- Tessera Sanitaria e Fascicolo Elettronico Sanitario (2 ore); Landi-Vettori
- BLS D Basic Life Support Defibrillation di primo livello (8 ore); Dirigente medico dr. Marco Ciapetti

Tirocinio: 30 ore

- Simulazioni off-line (10 ore)
 - Tirocinio con affiancamento di operatore (10 ore)
- Inserimento in gruppo di lavoro (10 ore)

La durata complessiva della formazione specifica è di **80** ore.