



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

*Ente proponente il progetto*

AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA CAREGGI

*Titolo del progetto:* EMERGENCY – Un supporto nell'emergenza/urgenza

*Settore ed area di intervento del progetto:* A 15 - ASSISTENZA – Salute

### *Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale*

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	Parcheggio

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)
		Piastra Diagnostico Terapeutica (nuovo edificio, 7 sale operatorie, Day Hospital, Diagnostica Interventistica, RMN, TAC, Ecografie, RX)
	16b - SAN LUCA	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.

Un tale sviluppo tecnologico comporta un ingente consumo energetico: per questo motivo l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi si è dotata di uno dei più

moderni impianti di trigenerazione che consente la produzione di elettricità, calore e acqua refrigerata per condizionamento, attuando il massimo risparmio energetico e con i più elevati standard di rispetto ambientale attualmente disponibili. Le potenzialità di questa nuova centrale, che è dotata di una enorme turbina a gas naturale, consentono di produrre energia elettrica pari a quella necessaria per il fabbisogno di oltre ventimila famiglie e per il riscaldamento di diecimila unità abitative.

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.

L'attuale organizzazione funzionale dell'AOUC prevede i seguenti Dipartimenti:

DAI CARDIOTORACOVASCOLARE

DAI DEA

DAI MATERNO INFANTILE

DAI MEDICO GERIATRICO

DAI NEUROMUSCOLOSCELETRICO E DEGLI ORGANI DI SENSO

DAI ONCOLOGICO

DAI DEI SERVIZI

DAI ANESTESIA E RIANIMAZIONE

### **Area di intervento : Il Padiglione DEAS**

In questo nuovo assetto, la nuova struttura del DEAS costituisce un polo omogeneo dal punto di vista assistenziale e autonomo sotto il profilo logistico. In questo nuovo grande edificio sono infatti concentrate tutte le attività legate agli accessi di urgenza: come è possibile vedere nella figura sotto riportata, al centro è collocata la struttura del Pronto Soccorso, le sale operatorie e la diagnostica, nella struttura a forma di H sono ospitati invece i reparti di degenza a diversa intensità di cura incluse le Terapie Intensive e le subintensive,. Nell'immagine sotto è possibile apprezzare



Rispetto al passato, il modello organizzativo è innovativo: tutte le necessità di un paziente che accede all'ospedale dal Pronto Soccorso verranno infatti soddisfatte in un unico presidio (e non più in diversi edifici come la logistica del "vecchio" Careggi

Obiettivi del progetto: L'accesso al Pronto Soccorso è caratterizzato da situazioni di urgenza ed imprevedibilità e il percorso diagnostico e terapeutico che ne consegue prevede una serie di accorgimenti volti a vigilare su funzioni operative in grado di condurre l'utente a svolgere con efficienza questo percorso. Nell'ambito di queste attività l'informazione e l'accoglienza dell'utente e dei suoi familiari e/o accompagnatori rivestono un'importanza fondamentale.

Il giovane in Servizio Civile si propone come contributo rilevante nel costruire un percorso virtuoso nell'ambito delle attività di ricovero volto a migliorare l'umanizzazione dei processi assistenziali, contribuendo e sviluppando una maggior efficacia ed efficienza dei servizi erogati nell'ambito ospedaliero, facendo da collante tra la struttura del Pronto Soccorso e le Aree di Attività mediche e chirurgiche.

#### ***Obiettivi generali e trasversali***

Per questa linea del processo, l'attività assistenziale e di supporto è istituzionalmente gestita da figure professionali dedicate (infermieri e amministrativi) e previste dal Progetto di miglioramento del Pronto Soccorso di Careggi finanziato dalla Regione Toscana nell'ambito della Delibera della Giunta Regionale 140/2008, alle quali è affidata in particolare la funzione della gestione dei posti letto, della gestione dell'attività chirurgica in urgenza, della attività di trasporto dei degenti all'interno del presidio ospedaliero. In questo ambito, tuttavia, si ritiene che i giovani del Servizio Civile possano svolgere una positiva funzione di facilitatori di percorso, individuando i seguenti obiettivi:

- a) **Contribuire alla riduzione dei disagi negli spostamenti di pazienti con particolari difficoltà di movimento** (anziani, portatori di handicap, disabili, bambini, pazienti affetti da patologie oncologiche, dializzati etc.);
- b) **migliorare la circolazione delle informazioni tra la struttura da un lato e i pazienti e i loro familiari dall'altro:** si tratta di una funzione particolarmente delicata in un ospedale organizzato per padiglioni, come è Careggi. I pesanti lavori di ristrutturazione che investono l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi comportano una attenzione ancora maggiore a questi aspetti, visti i frequenti spostamenti delle aree di ricovero dovuti alla necessità di effettuare lavori di demolizione e costruzione di nuovi edifici;
- c) **presidio dei percorsi diagnostici, aiutando i pazienti a comprendere i percorsi da seguire per soddisfare i propri bisogni di salute.** In questo contesto, la presenza dei giovani in Servizio Civile potrà anche avere un valore di sperimentazione di soluzioni organizzative che, se conclusi con esito positivo, potranno poi essere adottate in via definitiva.
- d) **Supporto al personale amministrativo per le attività legate alla gestione dei ticket e dei posti letto.** Dal 3 settembre 2012 ai sensi di quanto disposto dalla Regione Toscana con Delibera n. 753 del 10/08/2012, è previsto da parte di tutti gli utenti, anche se esenti, il

pagamento di un contributo fisso di 10 euro sulla digitalizzazione delle procedure diagnostiche per immagini. Il contributo per la digitalizzazione è dovuto anche per prestazioni di Pronto Soccorso in tutti i casi in cui, all'accesso non consegua il ricovero, indipendentemente dal codice colore.

Questo ha determinato un incremento del numero degli utenti tenuti a produrre l'attestato di pagamento del contributo sopraindicato.

La riscossione del ticket in Pronto Soccorso ha da sempre rappresentato un punto di criticità, vuoi per il particolare momento, vuoi per le difficoltà legate agli spostamenti, vuoi per la difficoltà di utilizzo, per alcuni soggetti, degli sportelli automatici. Gli operatori di Servizio Civile possono in questo caso supportare l'utenza orientando e aiutando nelle operazioni di pagamento. Per quanto riguarda i posti letto, l'attività consiste nel contatto telefonico con i reparti e nel supporto al personale amministrativo nella stesura della reportistica giornaliera.

***Obiettivi specifici: La Terapia Intensiva di Emergenza***

- Facilitare e supportare gli Operatori nella funzione di accoglienza orientamento e ascolto ai familiari e ai conoscenti delle persone in condizioni critiche in cura presso il Reparto
- Migliorare la conduzione del flusso dei parenti all'interno della struttura facilitando le varie figure professionali nello svolgimento dei processi clinici assistenziali
- Completare il processo di trasformazione organizzativo rispetto alla nuova situazione scaturita dalla presenza costante, ad alto impatto emotivo, di familiari e conoscenti all'interno del Reparto
- Definire un modello di attività correlato alla sfera relazionale non di esclusiva pertinenza degli Operatori che possa rappresentare un riferimento operativo riproducibile in altri contesti di terapia intensiva

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

Il progetto prevede che il Dipartimento ad Attività Integrata, titolare della responsabilità sull'erogazione delle prestazioni da parte delle SOD afferenti, utilizzi le volontarie e i volontari per fornire accoglienza agli utenti, garantire informazioni e attenzioni alle persone in attesa di trattamenti ed ai loro accompagnatori oltre a tutte le informazioni e gli strumenti per accedere ai servizi (cartine di orientamento, numeri di telefono, informazioni specifiche etc.), supportare le attività amministrative collegate all'ammissione e dimissione dall'ospedale. Per quanto riguarda le attività del progetto, quelle maggiormente significative saranno:

- A) **Accoglienza al Pronto Soccorso:** nell'ambito di tale contesto i giovani in Servizio Civile:

- a. svolgeranno attività di raccordo tra i pazienti e i familiari in attesa svolgendo attività di informazione e orientamento proattivo nei loro confronti e a supporto del personale sanitario;
- b. saranno presenti accanto al paziente per soddisfarne bisogni informativi e personali di primo livello quali la somministrazione di bevande e generi di conforto se consentito dal quadro clinico;
- c. svolgeranno attività di facilitatori nello svolgimento delle pratiche amministrative;

**B) Presenza nelle varie aree del percorso dell'urgenza:** In questo contesto, le attività dei volontari saranno principalmente le seguenti:

- a. Essere tramite informativo tra familiari e degenti nel momento della dimissione dal Pronto Soccorso o del ricovero;
- b. Costituire il sensore della corretta circolazione delle informazioni tra le strutture ospedaliere (pronto Soccorso, aree delle degenze etc.);
- c. essere di supporto, su indicazione dei medici e degli infermieri, utilizzando gli strumenti informatici messi a disposizione dell'Azienda, all'orientamento dei pazienti e dei loro familiari nel presidio ospedaliero;

La missione degli operatori del Servizio civile sarà ancora, come nel passato, quella di rappresentare un ponte comunicativo tra chi è in attesa e chi si occupa dell'assistenza, tra paziente e familiari, tra Pronto Soccorso e Reparti di degenza. Il progetto vuole valorizzare il rapporto comunicativo, capace di mitigare – proprio grazie all'apporto dei volontari - le ansie dei cittadini accolti nelle strutture ospedaliere. Facendo tesoro dell'esperienza del passato, i giovani ampliaranno il campo di azione, favorendo e sviluppando un vero e proprio "tutoraggio" informativo nei confronti dei pazienti e dei familiari.

### ***Consolidare il ruolo dei giovani nella Terapia Intensiva***

I primi segnali positivi emersi dallo svolgimento del progetto di Servizio Civile regionale Cielarko, dove per la prima volta è stata prevista la presenza dei giovani di Servizio Civile all'interno del reparto di Terapia Intensiva di urgenza, stanno confermando l'utilità dell'impiego dei volontari in termini di soddisfazione per gli utenti e per gli operatori sanitari. Nello stesso momento la particolarità dell'ambiente e delle situazioni con cui i volontari vengono a contatto rappresentano un momento importante di crescita da un punto di vista personale e relazionale. Naturalmente ogni fase di partenza presenta un momento di verifica e di assestamento organizzativo e funzionale, dove gli operatori tutti devono capire, accogliere ed integrarsi con il "nuovo".

Il progetto ha l'intento di sostenere un modello che si sta rivelando valido, integrandolo con le nuove esigenze emerse, definendo meglio il ruolo dei volontari all'interno della struttura e le dinamiche relazionali con il personale sanitario.

Il personale del Servizio Civile Nazionale (SCN) dovrà essere inserito, sulla base delle proprie competenze e regolamenti vigenti, all'interno del percorso di cura dei nostri ricoverati, svolgendo funzioni di accoglienza, orientamento, ascolto e informazione per familiari e conoscenti.

Il presente progetto prevede un periodo di formazione della figura dell'Operatore SCN che si articolerà su tematiche strutturali, organizzative e funzionali del Reparto

con grande attenzione alla componente relazionale e di problem solving relativa alla particolare mission che più di ogni altra struttura intensiva si trova a dover trattare condizioni cliniche di elevata gravità.

Gli Operatori SCN saranno quindi addetti all'accoglienza dei visitatori fornendo informazioni sulla organizzazione del reparto sulla base delle indicazioni raccolte nella brochure disponibile e quindi, potendola rendere maggiormente esplicativa e risolutiva non lasciando dubbi interpretativi.

Gli Operatori SCN dovranno muoversi con competenza all'interno del Reparto, interfacciandosi con gli Operatori e quindi potendo rappresentare un indispensabile trait-d'union con l'utenza esterna per tutto ciò che esula dalle problematiche cliniche e che comprende invece un'azione di facilitazione e di accompagnamento indispensabili. Basti pensare che i familiari prima di entrare nel nostro reparto vengono informati , attraverso un brevissimo briefing sulle modalità di accesso e di comportamento all'interno delle stanze. Questa funzione di informazione e di breve momento formativo viene svolta dagli operatori SCN.

Durante la permanenza all'interno delle stanze i visitatori interagiscono intensamente con l'ambiente circostante, molto spesso per bisogni di comfort ambientale e di supporto alla persona; quasi sempre, sulla base dei nostri questionari, viene ritenuto importante essere collocati all'interno della stanza in una condizione compatibile con una situazione di stress emotivo che richiede di avere un posto per sedersi , avere a disposizione la disponibilità di bere acqua , avere semplicemente un supporto per eventuali piccoli malesseri e dubbi interpretativi, per esempio nei confronti di eventuali documenti da perfezionare o da portare all'attenzione dei curanti.

Un ulteriore compito che è stato affidato agli Operatori SCN riguarda l'assistenza durante la consegna dei questionari della qualità percepita da parte degli utenti , che poi costituiranno la base della indagine conoscitiva di valutazione delle nostre attività. Questa fase è molto importante e in genere non si risolve in una semplice consegna del questionario, ma molto spesso la lettura dello stesso da parte degli utenti induce dubbi interpretativi.

*Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

6

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

30

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

5

*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 EMERGENZA URGENZA ACCOGLIENZA	FI	Viale Gaetano Pieraccini, 3/AP	61491	4	Bartolini G.			Mazzoli S.		
2	DIPARTIMENTO EMERGENZA URGENZA ACCOGLIENZA	FI	Viale Gaetano Pieraccini, 3/AP	61491	2	Palmieri E.			Mazzoli S.		

### ***Criteri 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	
<b>Valutazione complessiva</b>	

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 BLS-D** (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 BLS-D.

## ***Formazione generale dei volontari***

Contenuti:

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

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); Carpinì-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.