



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

Ente proponente il progetto: AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA CAREGGI

Titolo del progetto: In & Out – Per il paziente deospedalizzato dentro l'ospedale

Settore ed 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:

Il progetto si realizzerà nell'ambito dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi, che proprio quest'anno festeggia il centenario della nascita, essendo datata 5 luglio 1914 la posa della prima pietra dei padiglioni per le malattie comuni.

Nel corso di questi cento anni l'ospedale ha subito numerose trasformazioni e in particolare, a partire dal 2007, lo sviluppo edilizio che ha accompagnato l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi è stato enorme, le spese per investimenti nelle ristrutturazioni e nelle nuove edificazioni hanno ampiamente superato i 200 milioni di euro. Gli sforzi effettuati negli ultimi sei anni hanno reso 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.

Quasi quaranta milioni di euro sono stati investiti nelle più moderne tecnologie: oltre a dotarsi di RM, TC 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 radiochirurgia 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. I più recenti investimenti hanno riguardato la chirurgia robotica.

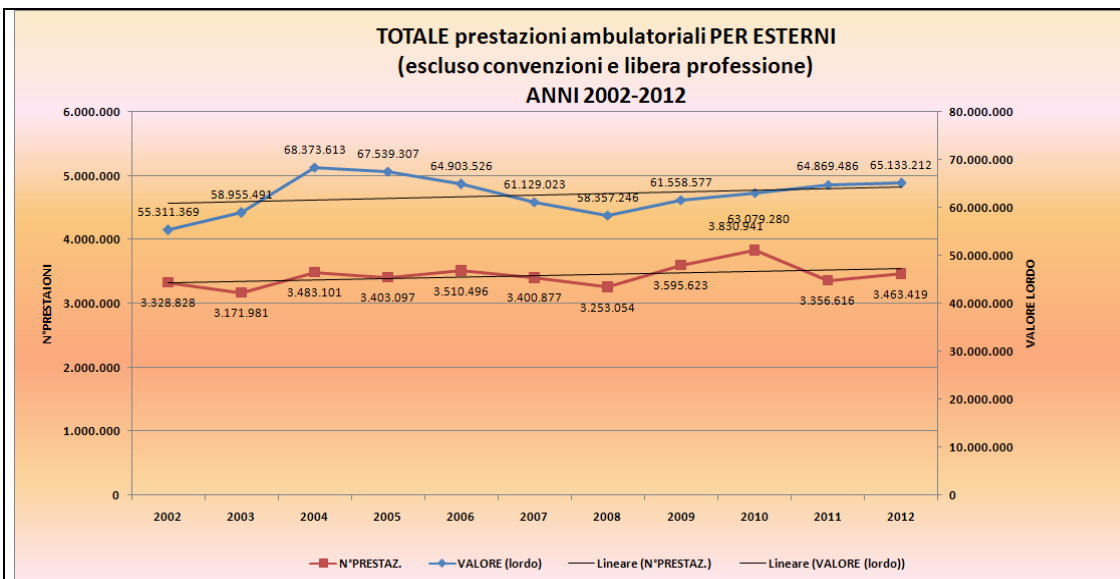
Con questi investimenti, che procedono di pari passo con la ristrutturazione edilizia, l'Azienda Ospedaliero- Universitaria Careggi sta gettando le basi per sviluppare una potenzialità diagnostica, terapeutica e formativa di altissimo profilo e confermare così il proprio ruolo di riferimento non solo in ambito regionale, ma anche nazionale ed europeo.



Di seguito i numeri di Careggi.

CAREGGI in NUMERI	numero	NOTE
DIPENDENTI	5.816	5441 OSP + 288 UNIV + 87 LP DATO APRILE 2014
POSTI LETTO	1.382	DATO GIUGNO 2014
RICOVERI ORDINARI	55.635	DATO 2013
RICOVERI DAY HOSPITAL	17.096	DATO 2013
ACCESSI PRONTO SOCCORSO	134.578	DATO 2013
PRESTAZIONI AMBULATORIALI	9.791.188	DATO 2013
SPECIALIZZANDI	857	771 SPECIALIZZANDI + 86 RICERCATORI DATO APRILE 2014
INTERVENTI CHIRURGICI	34.761	DRG CHIRURGICI
NASCITE	3.578	DATO 2013
VALORE PRODUZIONE (BILANCIO)	625 MEURO	DATO PROVVISORIO 2013

Questi numeri sono validi indicatori di un modello di risposta sanitaria e assistenziale, in cui trovano spazio anche la formazione e la ricerca più avanzata. La recentissima trasformazione delle Aziende sanitarie e la conseguente formulazione del progetto del Nuovo Careggi costituiscono una prova impegnativa, ma allo stesso tempo vengono valutati come una grande opportunità di crescita per Firenze e come una sempre più adeguata risposta ai bisogni dell'utenza.



Il Dipartimento dei Servizi

Parte integrante dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria Careggi, il cui obiettivo fondamentale è il raggiungimento del più elevato livello di risposta alla domanda di salute, il Dipartimento dei Servizi, che con l'adozione del nuovo Atto Aziendale, fonde i precedenti Dipartimenti di Diagnostica per Immagini e di Laboratorio in un'unica struttura con funzione di produzione di prestazioni sanitarie, ha come *mission* quella di consentire alle unità operative di pervenire alle diagnosi attraverso gli accertamenti clinico-diagnostici e strumentali.

Il Dipartimento dei Servizi è trasversale a tutte le unità operative afferenti ai vari dipartimenti aziendali e sostiene il processo di rinnovamento dell'organizzazione e delle strategie di intervento previste dal nuovo Atto Aziendale consolidando l'organizzazione dei servizi in una visione improntata sulla centralità dell'utente. In particolare, non solo persegue l'innovazione quale processo di creazione di nuovi strumenti organizzativi, tecnologici e produttivi in grado di garantire un'appropriata risposta alla crescente domanda di salute e di benessere dei cittadini, ma ricerca anche l'appropriatezza clinica ed organizzativa delle prestazioni, nel rispetto dei principi di equità nell'accesso alle prestazioni sanitarie.

Il Dipartimento si avvale di un sistema informatico per la gestione delle immagini radiologiche di tipo integrato che permette l'archiviazione per ogni paziente sia dei dati anagrafici che delle immagini utilizzando il *Radiology Information System* e il *Picture Archiving Communication System (RIS-PACS)* e di un sistema informatico per la gestione degli esami di laboratorio (DN LAB) con funzioni avanzate di tracciabilità delle richieste e dei campioni, di collegamento di tutta la strumentazione analitica, di produzione e distribuzione di risultati oltre che di report e stampe. Per entrambi i sistemi è ovviamente garantita l'aderenza ai più severi standard di sicurezza e privacy.

I numeri che caratterizzano l'attività del Dipartimento dei servizi dell'AOUC sono eloquenti: vengono erogate oltre 340.000 prestazioni radiologiche all'anno, distribuite fra pazienti in carico al pronto soccorso, ricoverati ed esterni e circa

8.000.000 di prestazioni di laboratorio, di cui circa il 70% per ricoverati e il restante 30% per pazienti esterni. Vale la pena evidenziare che negli ultimi anni le prestazioni di diagnostica erogate a pazienti ambulatoriali hanno registrato una costante e progressiva crescita a fronte di un calo dei ricoveri ordinari, a vantaggio del perseguimento di una maggiore appropriatezza assistenziale.

Inoltre, su circa 3.460.000 prestazioni ambulatoriali erogate dall'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi nel 2013, ben 2.500.000 sono state erogate dal Dipartimento dei Servizi. Da qui l'importanza strategica che assume in questo dipartimento l'attività di accoglienza, intesa come processo complesso influenzato non solo dai rapporti interpersonali operatore/utente, ma anche dalle informazioni, dal comfort ambientale e dall'organizzazione del lavoro.

L'efficacia e l'efficienza del Dipartimento dei Servizi diventa cruciale nell'implementazione di un progetto ambizioso come il DAY SERVICE, perché uno degli aspetti emersi in questi ultimi due anni è stata proprio la capacità di questo dipartimento di costruire una "rete virtuosa" che assicura prestazioni omogenee e di identica qualità in ogni struttura diagnostica dell'ospedale fiorentino. Nello stesso tempo, è stato perseguito l'obiettivo dell'appropriatezza dell'offerta, con conseguente riduzione delle attese, mediante l'interfaccia costante con gli specialisti prescrittori; questa stretta collaborazione ha portato ad inserire fra gli obiettivi di budget di tutte le strutture sanitarie l'appropriatezza prescrittiva. Del resto la diagnostica, e in particolare la radiologia, è spesso il "collo di bottiglia" nel percorso di cura di un paziente, ma è anche la piattaforma della diagnosi e del follow up. E tante sono le prestazioni inutili, che potrebbero essere evitate, consentendo di abbreviare notevolmente i tempi per quelle che invece sono assolutamente indispensabili. "Razionalizzazione", tuttavia, non significa certamente "razionare".

Destinatari del progetto

Il progetto risponde alle necessità di utenti con problematiche cliniche per le quali il ricovero in regime ordinario e/o in Day Hospital risulta eccessivo o inappropriato, ma comunque complesse da meritare la gestione specialistica in tempi relativamente brevi.

Il DAY SERVICE (D.Se) è un modello organizzativo di attività specialistica ambulatoriale programmabile, che comporta l'attivazione di interventi, articolati e interdisciplinari, che si sviluppano in ambito ospedaliero e/o all'interno di una struttura dove il regime di ricovero risulta inappropriato, ma che sono tali da richiedere una presa in carico del paziente per un inquadramento globale e la definizione della relativa gestione assistenziale in tempi necessariamente brevi.

I vantaggi del D.Se riguardano tutti i diversi attori coinvolti:

- Il paziente oltre ad eseguire gli esami necessari in un solo giorno o in un numero limitato di accessi, può intraprendere più rapidamente la terapia necessaria;
- Il medico specialista vede garantita la possibilità di ottenere una risposta al suo quesito clinico in tempi brevi e usufruisce di tutte le potenzialità diagnostiche presenti in ospedale riuscendo così a formulare, in breve tempo, diagnosi che richiedono interventi multidisciplinari;
- L'azienda riduce sia le duplicazioni di prestazioni che si possono generare nei

percorsi ambulatoriali ordinari sia i tassi di ospedalizzazione, con particolare riferimento ai DH medici con finalità diagnostiche che vengono progressivamente trasferiti in D.Se;

- Le strutture di programmazione e di controllo, aziendali e regionali, possono monitorare l'assorbimento di risorse e l'efficienza della gestione di un PACC (vedi descrizione nel paragrafo successivo).
- La struttura ospedaliera, attraverso il DAY SERVICE, identifica i percorsi di fornitura delle prestazioni necessarie in tempi rapidi, semplificando al cittadino l'accesso al percorso, garantendo quindi continuità e razionalità di gestione assistenziale nei percorsi (efficienza) e attenzione alla specificità dei bisogni di salute individuali (efficacia).

Il D.Se, in sintesi, è un modello organizzativo che offre un più semplice e veloce accesso alle prestazioni ambulatoriali per alcune patologie e di conseguenza alla diagnosi e alla cura. In sostanza per questi pazienti viene riservato un percorso diagnostico e terapeutico specialistico che viene attivato *in primis* con una visita specialistica alla quale, se lo specialista lo ritiene necessario, seguono altri approfondimenti diagnostici (che lo specialista prescrive e prenota). Al termine del percorso il paziente riceve le indicazioni della diagnosi e dell'iter terapeutico da intraprendere.

In questo quadro di riferimento i giovani del servizio civile svolgendo attività di supporto all'orientamento e accompagnamento del paziente all'interno della struttura e di personalizzazione dei rapporti con l'utenza, affiancando il personale amministrativo nell'attività di front-office, permetteranno l'ottimizzazione del percorso DAY SERVICE dell'AOUC, evidenziando quali beneficiari del progetto sia i cittadini/utenti sia il personale coinvolto nel percorso.

Gli operatori del servizio civile svolgeranno la loro attività nelle seguenti sedi di attuazione del progetto



Padiglione Chirurgia Generale



Padiglione Maternità



Padiglione S. Luca

Obiettivi del progetto:

Con il nuovo modello organizzativo del Day Service, la funzione di accoglienza e di orientamento riveste ovviamente una funzione importantissima nell'organizzazione delle attività e funzione fondamentale nelle Aziende Sanitarie ed Ospedaliere.

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.

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 aziendali 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, 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:

- Padiglione Maternità
- Padiglione Chirurgie Generali
- Padiglione San Luca

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 una maggior pressione di utenza;
- consentire una piena e costante operatività dei vari punti, integrandola nelle funzioni operative "tradizionali" e riducendone l'impatto organizzativo.

Di seguito vengono declinati gli indicatori di raggiungimento degli obiettivi del progetto nell'ottica del ciclo di miglioramento continuo dell'assistenza sanitaria:

- semplicità nell'accesso alle prestazioni (prenotazione/ erogazione);
- tempi di prenotazione congrui con il percorso terapeutico;
- mantenere alti standard qualitativi dell'accoglienza riducendo i tempi di attesa per l'espletamento delle attività amministrative;
- cortesia degli operatori dedicati all'accoglienza;
- completezza e chiarezza nella comunicazione delle informazioni richieste;
- orari di apertura dei servizi;
- riduzione reclami.

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

L'attivazione dei vari D.Se deliberati in azienda comporterà un aumento notevole degli accessi ai vari Front Office del Dipartimento dei Servizi, perché molti pazienti che prima venivano gestiti a livello di DH (e pertanto prenotati/accettati direttamente dai reparti sugli applicativi web dell'azienda) accederanno agli sportelli per l'accettazione. L'impegno richiesto agli operatori front office è notevole perché dovranno gestire un flusso di utenza decisamente più significativo; in questo quadro il Servizio Civile può offrire un importante supporto a tutto il progetto e i giovani potranno risultare determinanti nel buon esito di

un'operazione organizzativa così complessa.

Obiettivo generale legato all'utilizzo dei giovani in Servizio Civile è mantenere un elevato standard di qualità dei servizi di accoglienza nei punti di front line contribuendo a gestire la presenza di rilevanti flussi di utenza in maniera funzionale ed ordinata.

I volontari potranno supportare gli sportelli informativi ed il front office nell'orientamento dell'utenza, con particolare riferimento a soggetti con difficoltà e contribuire così in modo significativo a migliorare la gestione dell'accoglienza e la guida del paziente all'interno di un dipartimento che dovrà garantire, fra le altre cose, umanizzazione nell'accesso e nella fruizione delle prestazioni. Dando un'immagine di sintonia, collaborazione e uniformità dei processi ambulatoriali e non solo.

Il personale volontario pertanto potrà supportare l'attività amministrativa nei momenti di criticità del front office ma soprattutto in aiuto dell'utente che avrà bisogno di essere correttamente indirizzato all'interno di una struttura polifunzionale e facilitato nel suo rapporto con la "fase burocratica" di gestione della sua infermità, che spesso si rivela poco comprensibile al cittadino non fosse altro per i continui aggiornamenti normativi.

Ecco perché estremamente importante sarà il supporto dei volontari, soprattutto nella comunicazione ai cittadini.

Nello specifico, i volontari, oltre alle attività di orientamento e accompagnamento del paziente all'interno della struttura e di personalizzazione dei rapporti con l'utenza, potranno:

- contribuire a diminuire i tempi di attesa allo sportello e quindi i disagi che si possono creare all'utenza, affiancando non solo gli operatori addetti in queste attività, ma anche supportando gli utenti nella compilazione della modulistica o nell'accesso alle informazioni, e addirittura al pagamento del ticket, creando un clima di ordine e tranquillità; avranno quindi un ruolo di *facilitatore* nell'accesso del cittadino ai servizi;
- supportare le varie attività amministrative relative al processo di raccolta, controllo e archiviazione dei documenti sanitari e amministrativi nonché alla domiciliazione dei referti;
- Infine, a parità di risorse (strutturali, umane, economiche) contribuiranno così a massimizzare la soddisfazione degli utenti consentendo di dedicare maggiore attenzione ed energia alla comunicazione e all'informazione.

Il progetto DAY SERVICE affida ai propri operatori di front line un ruolo rilevante, ovvero a loro viene chiesto di continuare ad offrire i consueti servizi di presa in carico/accettazione/consegna referti/informazione etc. ma al tempo stesso di ampliare il proprio bacino di utenza con i pazienti che prima venivano gestiti in regime di ricovero.

Da un punto di vista operativo gli sportelli vedranno aumentare l'impatto di utenza e l'affiancamento dei giovani volontari agli operatori di front line costituisce una risorsa importante per mantenere e addirittura migliorare la qualità dell'accoglienza.

Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

10

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.

1) 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 MATERNO INFANTILE	FI	Via Lungo il Rio Freddo snc	61489	4	Torquati P.			Mazzoli S.		
2	AREA MEDICINA INTERNA	FI	Via Lungo il Rio Freddo snc	100543	3	Barbiani S.			Mazzoli S.		
3	DIPARTIMENTO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	FI	Viale Gaetano Pieraccini, 2/AP	61494	3	Masetti A.			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

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); 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 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.