



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

Ente proponente il progetto: AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA CAREGGI

Titolo: **TOLOMEO - un punto INFO al centro dell'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:

L'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi (AOUC), negli ultimi anni, è stata oggetto di un'imponente opera di rinnovamento edilizio e tecnologico. Complessivamente sono state demolite e ricostruite circa il 60% delle volumetrie esistenti. Lavoro imponente, questo, che ha comunque permesso, nonostante la cantierizzazione, l'ordinaria prosecuzione delle attività.

In data 16/06/2014 è stato approvato il nuovo atto aziendale "Verso Careggi 2020" in base al quale, proprio usufruendo delle ristrutturazioni effettuate e parzialmente ancora in corso, è prevista la costituzione di nuovi dipartimenti sanitari completamente riformulati rispetto all'esistente e in numero decisamente minore. Obiettivo: il supportare un cambiamento nell'ambito terapeutico-assistenziale recuperando la precedente frammentazione e dispersione delle attività e compattando in tal modo le funzioni di cura, didattica e gestione in un minor numero di edifici.

La revisione del modello organizzativo dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi prevedendo, come precedentemente detto, la definizione di nuovi Dipartimenti decisamente più articolati e in grado di dare una risposta completa e univoca ai bisogni del paziente, seguirà una logica per affinità di patologie, di casistiche e di attività specifiche, nonché unitarietà di percorso clinico-assistenziale.

Questo progetto riguarda, nello specifico, la costituzione del "**Dipartimento Neuromuscoloscheletrico e degli Organi di Senso**" una delle scommesse più ambiziose di "Verso Careggi 2020" che, da atto aziendale, sarà articolato in tre aree dipartimentali omogenee: Area Chirurgica Ortopedica, Area Medica e Area Testa-Collo che rappresentano aggregati di SOD semplici e complesse. Complessivamente all'interno del nuovo dipartimento afferiranno ben 28 SOD (strutture organizzative dipartimentali). Pertanto alla conclusione dei lavori di ristrutturazione ancora in corso, prevista per settembre 2014, inizierà il compattamento delle strutture all'interno del padiglione 25 "Centro Traumatologico Ortopedico", il più imponente dei presidi dell'AOUC, e il trasferimento di quanto ivi previsto proveniente da strutture oggi allocate in altri padiglioni dell'area di Careggi.

DIPARTIMENTO NEUROMUSCOLOSCELETRICO E DEGLI ORGANI DI SENSO		
AREA CHIRURGICA ORTOPEDICA	AREA MEDICA	AREA TESTA-COLLO
ORTOPEDIA	MEDICINA INTERNA E POST CHIRURGICA	CURE INTENSIVE PER IL TRAUMA E SUPPORTI EXTRACORPOREI
TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA GENERALE	MEDICINA INTERNA PER LA GESTIONE PRE E POST OPERATORIA	NEUROCHIRURGIA 1
ORTOPEDIA DELLA SPALLA E ARTO SUPERIORE	NEUROLOGIA 1	NEUROCHIRURGIA 2
CHIRURGIA E MICROCHIRURGIA RICOSTRUTTIVA DELLA MANO	NEUROLOGIA 2	CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE
	PSICHIATRIA	ODONTOSTOMATOLOGIA
	PSICOLOGICA CLINICA E PSICOTERAPIA	ODONTOSTOMATOLOGIA SPECIALE
	MALATTIE DEL METABOLISMO MINERALE E OSSEO	ORTOGNATODONZIA
	REUMATOLOGIA	OTORINOLARINGOIATRIA 1
	RIABILITAZIONE	OTORINOLARINGOIATRIA 2
	UNITA SPINALE UNIPOLARE	AUDIOLOGIA
	NEUROUROLOGIA	OCULISTICA
	NEUROFISIOPATOLOGIA	OTTICA FISIOPATOLOGICA

Le modifiche organizzative che verranno intraprese in sede di applicazione del nuovo atto aziendale prevedranno un notevole ampliamento di attività assistenziali di ricovero, di emergenza urgenza e non certo ultime di prestazioni ambulatoriali specialistiche che subiranno un aumento esponenziale rispetto all'attività odierna, che comunque consta già di 50 sale visita ambulatoriali attive dal Lunedì al Venerdì. Questo progetto vuole proporre modalità di sostegno proprio in questo ultimo settore per il quale, dopo le modifiche organizzative intraprese, necessiterà di un profondo accrescimento tecnico operativo dal quale nessuna attività di supporto può ritenersi avulsa, tanto meno quell'attività di tipo tecnico-amministrativo che raggruppa accoglienza, informazione e orientamento dell'utenza, nonché front office.

E' necessario oggi percorrere ogni opportunità possibile per poter supportare nel modo migliore il cambiamento, fra poco in atto, con un'accurata attività di informazione e orientamento di livello avanzato. Il crearsi di ingorghi e/o disorientamenti nell'utenza che comunque si troverà in un luogo dove le trasformazioni strutturali e le molteplici attività svolte, rischierebbero di confondere e comunque trasmettere paradossalmente un'immagine di inefficienza del sistema.

La raccolta dei bisogni dell'utenza e l'accompagnamento ed educazione all'uso dei servizi sanitari è funzione fondamentale per risolvere le criticità logistiche dovute ad un impianto organizzativo così ampio.

La struttura dell'ingresso principale del pad. C.T.O. si presta all'allestimento di un punto-info (Tolomeo) centrale e circolare nell'ampio atrio da cui si diramano, come raggi, numerosi corridoi, scale, ascensori a dare un'immagine geocentrica dalla quale scaturisce accoglienza iniziale, informazione dettagliata ed eventuale accompagnamento nei confronti di quell'utenza con difficoltà motorie e/o relazionali. La presenza di giovani del Servizio Civile Volontario in questo progetto diventa indispensabile per dare un volto umano e un contributo al miglioramento della fruibilità dei servizi e delle strutture dell'ospedale altamente specializzato; nello stesso tempo garantirà loro un profondo arricchimento formativo ed educativo nonché la certezza di essere non solo utili ma parte integrante di una migliore risposta sociale ai bisogni dei cittadini.

Diventa importante quantificare i numeri delle prestazioni ambulatoriali di cui la nuova organizzazione dipartimentale dovrà farsi carico, pertanto è utile indicare il totale delle prestazioni annuali, erogate nel 2013, per ogni struttura che verrà convogliata nel DAI NEUROMUSCOLOSCELETRICO E DEGLI ORGANI DI SENSO, tenendo conto del fatto che comunque saranno dati calcolati per difetto in quanto ci è dato motivo di auspicare che una nuova allocazione e riorganizzazione, secondo la visione improntata sulla centralità dell'utente attesa dal nuovo atto aziendale, di norma migliori comunque le performance di una struttura.

ATTIVITA' AMBULATORIALE PER ESTERNI

DAI ORTOPEDIA PRESTAZIONI PER SOD

		N. PREST. 2013
gennaio-dicembre	ORTOPEDIA GENERALE 3	4.799
gennaio-dicembre	CHIRURGIA E MICROCHIRURGIA DELLA MANO	6.074
gennaio-dicembre	TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA GENERALE	34.251
gennaio-dicembre	ORTOPEDIA GENERALE 1	15.821
gennaio-dicembre	MALATTIE DEL METABOLISMO MINERALE E OSSEO	8.128
gennaio-dicembre	TRAUMATOLOGIA MAXILLO - FACCIALE	5.364

DAI ORGANI DI SENSO PRESTAZIONI PER SOD

		N. PREST. 2013
gennaio-dicembre	AUDIOLOGIA	25.482
gennaio-dicembre	CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE	1.558

gennaio-dicembre	OCULISTICA	65.325
gennaio-dicembre	ODONTOIATRIA SPECIALE	4.292
gennaio-dicembre	ODONTOSTOMATOLOGIA	13.912
gennaio-dicembre	ORTOGNATODONZIA	3.590
gennaio-dicembre	OTORINOLARINGOIATRIA 1	8.779
gennaio-dicembre	OTORINOLARINGOIATRIA 2	8.679

DAI NEUROSCIENZE PRESTAZIONI PER SOD

		N. PREST. 2013
gennaio-dicembre	PSICOLOGIA CLINICA E PSICOTERAPIA	2.131
gennaio-dicembre	NEUROCHIRURGIA 1	5.795
gennaio-dicembre	NEUROCHIRURGIA 2	1.401
gennaio-dicembre	NEUROFISIOPATOLOGIA	21.077
gennaio-dicembre	NEUROLOGIA 1	8.398
gennaio-dicembre	NEUROLOGIA 2	5.778
gennaio-dicembre	PSICHIATRIA	7.217

DAI BIOMEDICINA PRESTAZIONI PER SOD

		N. PREST. 2013
gennaio-dicembre	REUMATOLOGIA	13.695

AGENZIA REGIONALE PER LA CURA DEL MEDULLOLESO PRESTAZIONI PER SOD

		N. PREST. 2013
gennaio-dicembre	NEUROFISIOPATOLOGIA	9.037
gennaio-dicembre	NEUROUROLOGIA	4.050
gennaio-dicembre	UNITA' SPINALE UNIPOLARE	923

DEA PRESTAZIONI PER SOD		N. PREST. 2013
gennaio-dicembre	AGENZIA RIABILITAZIONE	11.677

Nel Dipartimento NEUROMUSCOLOSCELETRICO E DEGLI ORGANI DI SENSO convergeranno in parte anche le degenze relative alle SOD sopradescritte e usufruendo dei dati consolidati dell'anno 2013 si può prevedere che per ogni dipartimento o parte di esso che confluiranno nel nuovo DAI un numero di RICOVERI come di seguito elencati:

		DH	DO
genn-dic 2013	DAI ORTOPEDIA	222	5.792
genn-dic 2013	DAI ORGANI DI SENSO	1.517	1.909
genn-dic 2013	DAI NEUROSCIENZE	941	2.853
genn-dic 2013	DAI BIOMEDICINA	447	687
genn-dic 2013	AGENZIA REG. PER LA CURA DEL MEDULLOLESO	134	953

Complessivamente si può ragionevolmente prevedere un numero di utenti dei servizi ambulatoriali pari a circa 297.000 che graviteranno all'interno del Dipartimento e dovranno essere accolti ed indirizzati verso i molteplici percorsi diagnostici e terapeutico-riabilitativi. Nonché un numero di utenti da avviare ai percorsi di degenza elettiva in regime di ricovero ordinario, day hospital e day surgery pari a circa 15.500.

Obiettivi del progetto:

Visti i numeri precedentemente esaminati, obiettivo primario di questo progetto è facilitare l'accesso e l'orientamento iniziale degli utenti che si recheranno all'interno del Dipartimento per una visita specialistica, per una prestazione diagnostica, per una preospedalizzazione, per un ricovero, per un percorso di follow up successivo ad una degenza di tipo medico o chirurgico. Inoltre far sì che il giovane in Servizio Civile rappresenti un riferimento per gli utenti che più semplicemente necessitano di informative sulle varie procedure necessarie per accedere ai vari percorsi clinico-assistenziali, sulle modalità di contatto e sui tempi di attesa delle prestazioni diagnostiche, terapeutiche, riabilitative in regime ambulatoriale. Tutto ciò al fine di ridurre quella distanza fra cittadino e servizi sanitari che genera, in alcuni, quasi soggezione psicologica o peggio, in altri, atteggiamenti prevenuti e negativi nei confronti degli operatori sanitari e amministrativi al momento in cui questi chiedono adempimenti burocratici

necessari ma a volte complicati e apparentemente inspiegabili. Come indicatori per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi di Progetto, verranno considerati gli aspetti che più da vicino rilevano la qualità percepita dai pazienti attraverso un sistema di valutazione basato sull'analisi delle segnalazioni/reclami/ringraziamenti pervenute all'URP, ipotizzando una significativa diminuzione dei reclami rispetto al 2013 con l'attuale organizzazione ed un trend in aumento dei ringraziamenti.

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

A conclusione del periodo di formazione che si può ipotizzare in circa un mese, i volontari, potranno collaborare e supportare gli operatori in attività di:

- Accoglienza e orientamento dell'utenza al primo accesso
- Informazione sui vari servizi ed eventuale distribuzione di opuscoli esplicativi
- Accompagnamento ed ausilio a utenti anziani o con difficoltà motorie
- Prenotazione e accettazione prestazioni
- Attività di Back office limitatamente all'archiviazione delle pratiche quotidiane
- Registrazione PIC (proposte di intervento chirurgico) che possono essere rilasciate al paziente al termine del percorso ambulatoriale.

I volontari saranno in grado di esercitare in completa autonomia il ruolo di "facilitatore" dell'accesso ai molteplici servizi sanitari del padiglione, diventando fondamentali per il PUNTO INFO TOLOMEO, centrale e strategico per il dipartimento NEUROMUSCOLOSCHIELETRICO E DEGLI ORGANI DI SENSO .

Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

7

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 ORTOPEDIA	FI	Largo Piero Palagi, 1	61479	3	Albiani P.			Mazzoli S		
2	DIPARTIMENTO ORTOPEDIA	FI	Largo Piero Palagi, 1	61479	4	Pratesi 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
<i>Motivazioni generali per la partecipazione a progetti di Servizio Civile</i>	
<i>Conoscenza del progetto scelto</i>	
<i>Condivisione degli obiettivi perseguiti dal progetto</i>	
<i>Caratteristiche personali qualificanti ai fini della realizzazione del progetto</i>	
<i>Disponibilità del candidato conforme alle esigenze di servizio (es. orario, turni)</i>	
<i>Interesse del candidato per la formazione prevista e per l'acquisizione di eventualità abilità e professionalità</i>	
<i>Particolari capacità relazionali e qualità umane possedute dal candidato</i>	
<i>Capacità di lavoro di gruppo</i>	
<i>Altre capacità acquisite in pregresse esperienze</i>	
<i>Correttezza, chiarezza e sinteticità dell'esposizione</i>	
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 BLS** (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.

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

Durata:

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

Formazione specifica dei volontari

In particolare verranno proposti i seguenti moduli formativi specifici

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.