

PROGETTO: CLARITY - trasparenza nel percorso chirurgico (8 posti)

Contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto:

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi nasce dall'integrazione del Sistema Sanitario Toscano e l'Università degli Studi di Firenze e si caratterizza per lo svolgimento congiunto di attività assistenziali, didattiche e di ricerca. A livello assistenziale fornisce prestazioni di ricovero, ambulatoriali specialistiche ed attività di emergenza e urgenza; persegue lo sviluppo dell'alta specializzazione in quanto riferimento di Area Vasta, regionale, nazionale. L'obiettivo fondamentale è il raggiungimento del più elevato livello di risposta alla domanda di salute, intesa come recupero e mantenimento della salute fisica, psichica e sociale, in un processo che includa in modo inscindibile la didattica, intesa come strumento di costruzione e miglioramento delle competenze degli operatori e dei soggetti in formazione, insieme alla ricerca volta al continuo progresso delle risorse cliniche e biomediche. A tal fine concorrono tutte le competenze scientifiche e cliniche della Facoltà di Medicina e Chirurgia e quelle del Servizio Sanitario. L'Azienda adotta come modello di gestione operativa delle attività assistenziali il Dipartimento ad Attività Integrata (DAI).

Il DAI 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, la tempestività e coerenza nell'erogazione delle prestazioni diagnostiche e terapeutiche.

L'AOUC è stata interessata negli ultimi anni da un'imponente opera di rinnovamento edilizio e tecnologico, ancora in fase di realizzazione, e il completamento di una rete logistica sotterranea. Il nuovo ospedale, che prevede la demolizione e ricostruzione del 60% delle volumetrie esistenti, sta sorgendo sui vecchi edifici e la cantierizzazione si sovrappone all'ordinario proseguire delle attività.

Il programma di ristrutturazione architettonico-organizzativa nasce con l'obiettivo di rinnovare il patrimonio edilizio e di supportare il cambiamento nell'ambito terapeutico-assistenziale, recuperando la precedente frammentazione e dispersione delle attività e combattendo in tal modo le funzioni di cura, didattica e gestione in un minor numero di edifici.

L'enorme investimento degli ultimi anni nelle ristrutturazioni e nelle nuove edificazioni stanno rendendo 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.

In questi anni si è investito nelle più moderne tecnologie, RMN, TAC ed altre attrezzature di diagnostica di ultima generazione e 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 rapido recupero della salute del paziente.

I più recenti investimenti hanno riguardato la chirurgia robotica, con l'acquisizione dei nuovi robot modello "Da Vinci" che consentiranno di sviluppare questo tipo di chirurgia fortemente innovativa e di altissimo contenuto professionale.

Negli ultimi anni la letteratura scientifica e le indicazioni legislative hanno

focalizzato l'attenzione sull'attività chirurgica degli ospedali, attività critica sia in termini di sicurezza del paziente, sia in termini economico-finanziari, facendo emergere la necessità di monitorare i processi assistenziali e le procedure erogate dai diversi professionisti per ridurre il rischio clinico e razionalizzare le risorse.

È innegabile che il progressivo aumento della sopravvivenza media della popolazione e della qualità della vita ha determinato un **aumento del bisogno sanitario complessivo**. Il progresso tecnologico biomedico ha, allo stesso tempo, creato le premesse per canalizzare questo bisogno in una domanda di prestazioni sempre crescente.

Tuttavia la spesa sanitaria non ha seguito e non può seguire un analogo trend e l'offerta non ha potuto soddisfare tutta la domanda. La discrepanza in particolare tra la domanda di chirurgia e l'offerta di interventi ha da tempo determinato un **“debito” del sistema sanitario verso gli utenti**, debito che è da leggersi quale promessa di adempimento, debito la cui scadenza di fatto non è mai stata certa e il cui saldo non è sempre garantito: la **lista di attesa**.

L'attrazione esercitata da questa Azienda storicamente genera una domanda superiore all'offerta. Questo potrà non consentire il completo soddisfacimento del bisogno di ricovero chirurgico, tuttavia un sistema di regole permette una gestione trasparente ed uniforme del percorso chirurgico, teso a garantire un trattamento prioritario ai malati la cui patologia può aggravarsi rapidamente recando grave pregiudizio alla prognosi e ad informare correttamente sui tempi di ricovero i pazienti affetti da patologie che per l'attesa non ricevono grave pregiudizio.

Il percorso chirurgico rappresenta un tassello del più ampio processo assistenziale, volto comunque ad accrescere la piena responsabilità dell'Azienda Sanitaria nei confronti del cittadino in ordine alla facilità dell'accesso ed al perseguimento della continuità assistenziale.

La Regione Toscana ha dato indicazioni affinché si riconosca al cittadino non soltanto il diritto a ricevere le prestazioni comprese nei livelli essenziali di assistenza secondo una corretta modalità assistenziale, ma anche ad usufruirne in un tempo massimo previsto in anticipo, ha inteso vincolare le Aziende sanitarie alla trasparenza sui tempi di attesa per interventi chirurgici e al rispetto dei “termini contrattuali” con i cittadini, indipendentemente dal regime istituzionale ordinario o Libera Professione.

Il percorso chirurgico unico con tempo di attesa massimo predefinito, indipendente dalla scelta del regime istituzionale puro o del regime libero professionale intramurario e dal setting assistenziale previsto (ambulatoriale, chirurgia diurna, week surgery, ricovero ordinario), introduce un nuovo elemento di equità che rappresenta una sfida avvincente caratterizzata da non comuni valori di attrazione.

Lo sviluppo tecnologico, soprattutto sul versante della informatizzazione della gestione degli eventi correlati al processo chirurgico, dalla iscrizione nel registro di programmazione/attesa alla documentazione dell'atto chirurgico con il registro operatorio elettronico, ha permesso di delocalizzare i dati permettendo analisi organizzative e prospettive progettuali impensabili in precedenza.

La preferenza accordata a Careggi è tale che quasi il 9% della chirurgia viene svolta in favore di pazienti di altre Aree Vaste toscane e oltre il 10% dei pazienti viene da altre regioni: più del 19% degli interventi sono quindi extra “Area Vasta Centro”.

L'Ufficio Programmazione Chirurgica, attualmente dispone di tre sedi distaccate che rispondono alle necessità di più dipartimenti:

Padiglione 25 - CTO, Padiglione 8b - Clinica Chirurgica, Padiglione 16 – San Luca

L'Ufficio Programmazione chirurgica:

- provvede alla iscrizione dei cittadini nelle liste di attesa elettroniche delle SOD chirurgiche di riferimento, utilizzando le informazioni riportate nella

“Proposta di intervento chirurgico”;

- recepisce e documenta nell’applicativo aziendale la scelta del cittadino di avvalersi del regime LP e lo indirizzano al percorso della Libera Professione;
- rilascia al cittadino la “Certificazione dell’inserimento in lista di attesa” e ne conserva una copia sottoscritta;
- fornisce le ulteriori informazioni sul percorso chirurgico;
- provvede alla programmazione della preospedalizzazione (PO);
- elabora una “lista pre-operatoria” che il referente medico delle SOD provvederà a trasformare in nota operatoria rispettando i tempi chirurgici.

Gli **attori coinvolti** sono:

- lo specialista che visita il paziente e pone l’indicazione all’intervento chirurgico
- i Direttori delle SOD chirurgiche o loro referenti delegati alla programmazione chirurgica
- la componente dell’Ufficio Programmazione Chirurgica (UPC)
- le figure infermieristiche e mediche coinvolte nella preospedalizzazione
- I Coordinatori Infermieristici dei Settori di Degenza

Lo scorrimento della lista di attesa, indipendentemente dal regime previsto (istituzionale o LP) avviene rispettando i seguenti criteri:

- Codice di priorità
- Ordine progressivo di prenotazione
- Non risposta alla chiamata
- Non disponibilità del paziente

L’obiettivo non è tanto quello di aumentare in modo indiscriminato l’offerta chirurgica, ma dimensionare le risorse da mettere in gioco con un aumento strutturale della capacità chirurgica complessiva rispetto a una domanda che deve essere conosciuta e governata fin dall’inizio. Infatti, grazie a un’analisi puntuale della domanda nelle sue diverse caratteristiche temporali e di priorità clinica, e dell’offerta complessiva nei diversi *setting* assistenziali, comporrà uno sviluppo dell’organizzazione del percorso chirurgico in tutte le sue fasi, dalla presa in carico ambulatoriale alla lista operatoria vera e propria, con un pianificazione che dovrà tenere conto anche della disponibilità dei posti letto.

L’affiancamento dei giovani in servizio civile agli operatori dell’Ufficio Programmazione Chirurgica costituisce una risorsa importante per mantenere e migliorare la qualità complessiva dell’accoglienza e dell’accesso alle strutture sanitarie e contemporaneamente garantire tutte le operazioni connesse con il buon andamento del percorso chirurgico.

I giovani costituiscono la principale risorsa di una società civile, perché ne rappresentano il futuro generazionale progettuale e culturale. La reale possibilità del mondo di promuovere idee valori prospettive di vita e di assolvere quindi al suo compito fondamentale, passa attraverso il riconoscimento del potenziale insostituibile che i giovani rappresentano e l’impegno nella responsabilizzazione, nelle creazioni di opportunità nell’investimento verso le nuove generazioni.

Il Servizio Civile volontario garantisce ai giovani una forte valenza educativa e formativa, costituisce 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.

Chi sceglie di impegnarsi nel servizio civile volontario, sceglie di aggiungere un’esperienza qualificante al proprio bagaglio di conoscenze, spendibile nel corso della vita ed uno strumento prezioso a cui attingere in quelle occasioni in cui fa

sempre bene sentirsi "parte di tutto".

L'AOUC ha creduto fortemente sull'efficacia del valore della L. 64/2001 che ha come finalità il coinvolgimento delle giovani generazioni nella difesa della patria con mezzi non armati e non violenti mediante servizi di utilità sociale.

Tenuto conto di quanto sopra ricordato, il progetto in oggetto, consentirà ai volontari del servizio civile di eseguire, affiancati dagli operatori dell'UPC, la parte più squisitamente di relazione, di orientamento e umanizzazione dei servizi, che avranno così l'occasione per acquisire competenze specifiche nell'ambito dell'accoglienza e rendersi utili nel facilitare il percorso ai pazienti.

I soggetti beneficiari del progetto sono naturalmente tutti i cittadini che rivolgendosi all'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi, avranno una indicazione di intervento e necessariamente entreranno nel Percorso Chirurgico. Ovviamente, tra i destinatari, quelli verso i quali si concentreranno le attenzioni maggiori saranno quelli più svantaggiati: disabili, anziani e chi è affetto da particolari patologie invalidanti (basti pensare ai percorsi del paziente oncologico, di quello con osteoporosi e lesioni ossee e midollari): è anche con iniziative di questo genere che sarà possibile favorire una maggiore equità di accesso ai servizi sanitari.

Obiettivi del progetto:

Il progetto si propone di facilitare l'accesso dell'utente al percorso chirurgico delle SOD che operano presso le tre sedi dell'Ufficio Programmazione Chirurgica dell'AOUC, padiglione 25 – CTO, padiglione 8b Clinica Chirurgica, padiglione 16 San Luca, garantendo un supporto informativo ed orientativo per i cittadini che successivamente alla prestazione ambulatoriale presentano la necessità di essere inseriti nel percorso chirurgico e per coloro che vengono chiamati a intervento e necessitano di approfondimenti quali indagini diagnostico/strumentali e/o visite di preospedalizzazione.

In particolare è necessario garantire una buona organizzazione del sistema e umanizzazione dei servizi che si realizza anche tramite un'agevole accessibilità al percorso chirurgico, sia al front office, telefonica, nonché come orientamento inteso come l'accesso fisico ai servizi, e quindi facilitare l'accesso degli utenti, avendo particolare attenzione verso le persone maggiormente svantaggiate: disabili, anziani e chi è affetto da particolari patologie invalidanti (basti pensare ai percorsi del paziente oncologico, di quello con osteoporosi e lesioni ossee e midollari, deficit visivo).

Inoltre il supporto all'attività amministrativa rivestirà una sua importanza; ai volontari sarà chiesto di affiancare il personale amministrativo per le attività di connesse all'inserimento nelle liste di attesa, nel contattare i pazienti per la preparazione al ricovero, in modo da agevolare l'accesso al percorso soprattutto nei momenti di criticità nei quali la quantità di utenti in attesa sarà particolarmente alta.

Indicatore, sarà il miglioramento dei tempi medi di attesa dell'utenza per inserimento in lista di attesa e i tempi medi di contatto telefonico per informazioni sul percorso chirurgico.

Definizione delle modalità di impiego dei giovani in servizio civile. Ruolo ed attività previste per i giovani in servizio civile nell'ambito del progetto:

I volontari di Servizio Civile collaboreranno nel ricoprire i vari ruoli con il personale Dipendente dell'Azienda nello svolgimento delle attività sotto specificate in dettaglio, il loro ruolo è una funzione di supporto al personale.

Al termine dei diversi percorsi formativi e il conseguimento delle relative certificazioni oltre che con il crescere dell'esperienza maturata sul campo potranno

acquisire una maggior autonomia, necessaria per espletare al meglio i compiti loro assegnati.

In particolare, per i giovani inseriti sono previste le seguenti attività di front e back office:

- Accoglienza con attenzione alla relazione e al prendersi cura del cittadino utente
- Supportare il personale dell'UPC nella eventuale presa in carico dell'utente
- Informazioni di base e orientamento al cittadino sul percorso chirurgico in Azienda
- Supporto al personale amministrativo per le attività correlate all'attivazione dei percorsi (es. archiviazione documentazione, aggiornamento data base)
- Consegna dei referti e archiviazione
- Supporto al personale per mettere insieme la documentazione per le liste operatorie
- prenotazione telefonica delle prestazioni legate alla preospedalizzazione
- prenotazione/accettazione visite mediche presso i punti prenotazione
- Favorire la comunicazione nella rete dei servizi e in collegamento con i punti decentrati dedicati al cittadino
- Orientamento e accompagnamento dei cittadini svantaggiati ai servizi

Numero dei giovani da impiegare nel progetto e posti con vitto: 8

Numero ore di servizio settimanali dei giovani: 30

Giorni di servizio a settimana dei giovani: 5

Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

Flessibilità oraria: disponibilità alla turnazione mattina/pomeriggio. Partecipazione ad eventuali eventi organizzati dall'Ente o ad eventi a cui lo stesso aderisce in giorni festivi e/o prefestivi con riposo da compensare entro i 15 gg successivi.

Eccezionalmente, per motivi di servizio, è richiesta la disponibilità a spostamenti nell'area ospedaliera, in modo da agevolare la realizzazione del progetto e contribuire a implementare la rete dei servizi prevista dallo stesso.

Sede/i di attuazione del progetto :

<i>N.</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>N. giovani per sede</i>
1	Dipartimento Specialità Medico-chirurgiche	Via San Luca, snc – Padiglione 16 (FI)	2
2	Dipartimento Ortopedia	Largo P. Palagi, 1 – Padiglione 25 (FI)	4
3	Dipartimento Medicina e Chirurgia generale	Via Lungo il Rio Freddo, snc - (FI)	2

Piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati di progetto:

Il piano di monitoraggio ha lo scopo di evidenziare in quale misura l'esperienza di Servizio Civile rappresenti per i giovani impegnati nel progetto un'occasione di crescita umana e professionale ed una possibilità di acquisire nuove competenze. Di seguito, si riporta in sintesi, la tabella che pone in relazione le principali fasi del progetto di Servizio Civile, i principali strumenti da impiegarsi in ciascuna fase, il significato sintetico dell'attività di monitoraggio in quella fase.

Fase del Progetto	Strumenti utilizzati	Scopo del monitoraggio
Avvio dei progetti	Presentazione del sistema di monitoraggio con la partecipazione degli OP. Somministrazione ai volontari di un questionario motivazionale all'avvio al servizio civile	Raccolta di elementi utili a caratterizzare le successive fasi di monitoraggio dei progetti e la lettura delle successive informazioni raccolte
	Incontri con gli OP	Ottenere informazioni su esigenze e proposte e sviluppare il confronto al fine della presa in carico dei volontari da parte degli OP.
Formazione	Somministrazione, al termine dei corsi, di questionari per la valutazione dei docenti, delle conoscenze acquisite, del livello di soddisfazione dei volontari	Possibilità di ottimizzare i risultati della formazione rispetto alle dimensioni esplorate
Rilevazione in itinere	Acquisizione dagli OP del Modello di Servizio per ogni volontario	Permette di raccogliere dati uniformi sull'attività svolta dai volontari, orario di servizio etc.
	Rilevazione puntuale delle problematiche inerenti il progetto attraverso colloqui e incontri con i volontari.	Rilevazione puntuale delle problematiche inerenti il progetto da parte dei volontari per evidenziare problemi connessi alla adeguatezza tra ruolo atteso e svolto da parte dei volontari, di rilevare eventuali problemi di compatibilità ambientale e/o relazionale tra i diversi soggetti e di adottare gli opportuni rimedi
	Somministrazione al terzo mese del progetto di un	Valutare eventuali problemi organizzativi e relazionali,

	questionario relativo all'andamento del progetto nelle sedi locali e sua elaborazione	difformità tra risultati attesi e quelli che si stanno ottenendo, possibili aree miglioramento e approfondire gli aspetti emersi.
	Somministrazione al terzo mese del progetto di un questionario agli OP relativo all'andamento del progetto nelle sedi locali e sua elaborazione.	Valutare eventuali problemi organizzativi e relazionali, difformità tra risultati attesi e quelli che si stanno ottenendo, possibili aree miglioramento e approfondire gli aspetti emersi .
	Rilevazione puntuale delle problematiche inerenti il progetto da parte degli OP attraverso colloqui e incontri.	Rilevazione puntuale delle problematiche inerenti il progetto da parte degli OP per evidenziare eventuali problemi di realizzazione degli obiettivi del progetto e di compatibilità ambientale e/o relazionale tra i diversi soggetti e di adottare gli opportuni rimedi.
Rilevazione finale	Somministrazione al settimo mese del questionario di valutazione finale	Il questionario valuta se sono stati raggiunti gli obiettivi prefissi ed eventuali problemi organizzativi o relazionali che hanno impedito il raggiungimento degli obiettivi e l'efficacia dei correttivi messi in atto
	Somministrazione di un questionario di valutazione del progetto per gli OP	Valutare la qualità dell'esperienza dell'OP e della replicabilità del progetto relativamente alla sede locale.
Verifica del piano di monitoraggio	Rendicontazione delle attività svolte attraverso stesura relazione finale.	Valutare l'efficacia e l'appropriatezza del sistema di monitoraggio e suoi risultati

Conoscenze e competenze e professionalità acquisibili dai giovani 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.

Inoltre il volontario avrà l'opportunità di entrare a contatto con le diverse figure professionali presenti in Azienda e quindi di conseguenza comprendere meglio le dinamiche legate al mondo del lavoro.

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 rilasciata al termine di un corso e previo il superamento di un esame.
L'A.O.U. Careggi è Provider riconosciuto dall' **IRC (Italian Resuscitation Council)**, Ente terzo accreditato per la formazione e l'ottenimento della qualifica valida ai fini del CV.
- **Attestato di partecipazione** al corso di formazione per il personale neoassunto "LAVORARE IN SICUREZZA" in attuazione del D.Lgs. 81/08 MODULO M2-M3-M4

Formazione generale dei giovani

I contenuti per la formazione generale si attengono a quanto indicato nella Legge Regionale 25 luglio 2006, n.35, nelle "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale" (Decreto n. 160/2013 Capo del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale del 19/07/2013) e alle nuove opportunità proposte dalle Politiche Giovanili della Regione Toscana.

Obiettivo della formazione generale saranno le caratteristiche e l'ordinamento del servizio civile: i principi fondamentali, gli ordinamenti e la storia dell'obiezione di coscienza; la difesa della Patria con mezzi non violenti come diritto/dovere costituzionale; i diritti umani; la cittadinanza attiva, i diritti e i doveri dei volontari; la partecipazione attiva alla vita della società civile nelle sue diverse forme.

Uno degli obiettivi della formazione generale è anche il favorire il lavoro in rete, la conoscenza e la collaborazione fra giovani in servizio civile che prestano servizio in sedi o per progetti diversi. L'esigenza di effettuare momenti di formazione congiunta tra i partecipanti ai diversi progetti attivati presso l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi è, tra l'altro, una esigenza emersa tra gli stessi giovani, così come emerso nel monitoraggio dei progetti nei primi anni. Questa scelta permette di fornire ad i giovani delle conoscenze di base per poter leggere situazioni che, anche se non legate al progetto di servizio civile, interessano l'ente dove si trova a svolgere

il suo anno di servizio civile e più in generale la loro crescita come cittadini attivi. L'obiettivo principale della formazione generale è proprio quello di rendere i giovani in servizio civile consapevoli del loro ruolo di cittadini e delle attività da svolgere per raggiungere il risultato di formarli quali cittadini solidali.

Contenuti:

- Cittadinanza attiva – Politiche Giovanili della Regione Toscana;
- Organizzazione del servizio civile e le sue figure: progetti, diritti e doveri;
- Legislazione Regionale del Servizio Civile e Regolamento di Attuazione;
- Dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile;
- Il dovere di difesa della Patria -Difesa Civile Non Armata e Non violenta;
- Identità del gruppo in formazione – Gestione dei conflitti;
- Associazionismo e volontariato – Solidarietà e cittadinanza attiva;
- Elementi di Protezione Civile;
- Organizzazione dell'Ente AOUC

La durata della Formazione Generale ammonta complessivamente a **42** ore.

Formazione specifica dei giovani

L'Ente si occupa prevalentemente di attività legate alla cura e all'assistenza sanitaria verso il cittadino verso il quale l'attenzione vuole essere completa ed ha inizio dal suo primo accesso alle strutture, si esprime attraverso una accoglienza cortese e puntuale, calata sui reali bisogni con l'erogazione prestazioni complesse e specialistiche ad alta specializzazione di ambulatorio, di ricovero ed attività di emergenza-urgenza.

Per rendere i volontari in grado di vivere l'esperienza del Servizio Civile in tale realtà, la formazione specifica tende a valorizzare alcuni contenuti che verranno proposti i seguenti moduli formativi:

Modulo A: Aspetti relazionali: 8 ore

- Comunicazione e relazioni con l'utente (4 ore);
- Ufficio Relazioni con il pubblico e tutela del cittadino (4 ore)

Modulo B: Aspetti professionali: 16 ore

- Normativa sanitaria (4 ore);
- Problematiche bioetiche e biogiuridiche: consenso e privacy in sanità(5 ore);
- Lavorare in sicurezza: salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (6 ore)
- Anticorruzione e trasparenza nella P.A. (2 ore)

Modulo C: Aspetti tecnici: 14 ore

- Portale AOUCareggi : La rete intranet aziendale (3 ore)
- Applicativi Informatici aziendali: BOOK, Elefante on the web, HIS CAREGGI, FIRST AID (5 ore)
- Simulazioni off-line con affiancamento operatore(6 ore)

Modulo D: Aspetti tecnico Sanitari: 4 ore

- Tessera Sanitaria, Fascicolo Elettronico Sanitario e Carta Operatore(4 ore)

La durata della Formazione Specifica ammonta complessivamente a **42** ore.