

**PROGETTO : DAY SERVICE - per l'appropriatezza del percorso di cura
(10 posti)**

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

Il progetto si realizzerà nell'ambito dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi, un ospedale che, grazie agli recenti interventi degli ultimi anni, è stato reso 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 (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. 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 a livello nazionale ed europeo. 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'AOUC, 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 nell'Agosto 2014, ha fuso 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 giungere 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 con 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, come si evince dai dati del 2015, relativi alle prestazioni erogate;

➤ oltre 325.000 prestazioni radiologiche, distribuite come di seguito:

- pazienti in carico al pronto soccorso (110 mila)
- ricoverati (circa 95 mila)
- esterni (circa 120 mila)

➤ 6.800.000 circa prestazioni di Laboratorio delle quali:

- 3.000.000 circa per ricoverati
- 3.000.000 per esterni
- 800 mila per pazienti transitati dal pronto soccorso.

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 rispetto agli anni precedenti, a vantaggio del perseguimento di una maggiore appropriatezza assistenziale.

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 negli ultimi anni è stato proprio la capacità di questo dipartimento di costruire una "rete virtuosa" che assicura prestazioni omogenee e di medesima qualità in ogni struttura diagnostica dell'ospedale. Nello stesso tempo, si è 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; si è visto che tante sono le prestazioni inutili, che potrebbero essere evitate, consentendo di abbreviare notevolmente i tempi a favore di 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 risultano 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.
- 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 accesso alle prestazioni ambulatoriali più semplice e veloce, 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'AUC, evidenziando quali beneficiari del progetto sia i cittadini/utenti sia il personale coinvolto nel percorso.

Obiettivi del progetto:

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.

Infatti con il nuovo modello organizzativo del Day Service, la funzione di accoglienza e di orientamento riveste ovviamente un ruolo importantissimo nella programmazione delle attività e una 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 la competenza 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, ponendo come valore fondante e strumento operativo primario la 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
- Padiglione Oncologia

Gli obiettivi specifici del progetto possono essere articolati come segue:

- mantenere alti standard qualitativi dell'accoglienza dei front-line nelle 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.

La riduzione dei reclami (rilevata annualmente dall'Ufficio relazioni con il Pubblico aziendale) per gli aspetti sopra indicati di almeno il 5% sarà l'indicatore principale per valutare la qualità percepita dal cittadino e il buon esito del progetto.

Attività previste per i giovani in servizio civile 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 potrà offrire un importante supporto a tutto il progetto e i giovani potranno risultare determinanti nel buon esito di un'operazione organizzativa così complessa.

I volontari potranno fare da supporto agli sportelli informativi ed al front office nell'orientamento dell'utenza, con particolare riferimento a soggetti in 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, l'umanizzazione nell'accesso e nella fruizione delle prestazioni; dando coerenza, 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 dare un aiuto all'utente che avrà bisogno di essere correttamente indirizzato all'interno di una struttura polifunzionale e facilitato nella "fase burocratica" di gestione della sua infermità, che spesso si rivela poco comprensibile al cittadino, anche per i continui aggiornamenti normativi che cambiano sovente le procedure amministrative. Ecco perché estremamente importante sarà il supporto dei volontari, soprattutto nella comunicazione e nell'informazione al cittadino. Naturalmente la prima fase delle attività dei ragazzi, dopo l'inserimento nei servizi, è la formazione, come da programmazione definita dal progetto e descritta più avanti, che consentirà di avere anche tutte le istruzioni operative rispetto alle attività che dovranno svolgere in azienda e una sorta di addestramento da parte degli operatori dipendenti che afferiscono al servizio.

Nello specifico, i volontari, oltre alle attività di orientamento e accompagnamento del paziente all'interno della struttura e di umanizzazione 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 a 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; quindi un ruolo di supporto al personale

✓ infine, a parità di risorse (strutturali, umane, economiche) contribuiranno così a massimizzare la soddisfazione degli utenti e 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. e, 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'affluenza dell'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 giovani da impiegare nel progetto e posti con vitto: 10
 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.

Sedi 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	Viale San Luca snc - Firenze	2
2	Dipartimento Materno Infantile	Viale della Maternità snc – Firenze	2
3	Dipartimento Materno Infantile	Viale della Maternità snc –Firenze	2
4	Dipartimento Diagnostica per Immagini	Via Paracelso snc - Firenze	2
5	Dipartimento Oncologia	Viale San Luca snc – Firenze	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 questionario relativo all'andamento del progetto	Valutare eventuali problemi organizzativi e relazionali, difformità tra risultati attesi e quelli che si stanno

	nelle sedi locali e sua elaborazione	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 BLS-D** (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.