

PROGETTO: DEAS - accoglienza e umanizzazione nel nuovo Pronto Soccorso (9 posti)

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

L'Azienda Ospedaliero - Universitaria Careggi (AOUC) costituisce un insediamento sanitario di riferimento della Regione Toscana e svolge il ruolo di Ospedale ad Alta Specialità di Interesse Nazionale, comprendente anche il triennio clinico della Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università degli Studi di Firenze.

L'alta specializzazione è data dal fatto che la struttura è capace di assicurare al territorio di riferimento elevati standard di qualità in ambito sanitario.

Il campus ospedaliero è situato a nord della città e comprende 44 edifici (padiglioni): in 15 di questi si trovano i 1490 posti letto nei quali viene svolta l'attività di ricovero e cura, mentre negli altri padiglioni vi sono attività tecniche, logistiche e servizi generali su un comprensorio di 74 ettari con circa 360.000 mq. di superficie coperta.

L'assistenza sanitaria si avvale di 35 sale operatorie, 22 salette di interventistica, oltre a spazi per attività ambulatoriali, diagnostiche e laboratori.

La parte Sud dell'area, il Nuovo Ingresso di Careggi (NIC), ospita la Direzione Aziendale, le strutture di accoglienza (l'Ufficio Relazioni con il Pubblico) e il settore della Didattica della Facoltà di Medicina dell'Università degli Studi di Firenze e dell'Azienda.

In totale lavorano presso l'Azienda circa 5763 Dipendenti di cui 5470 Operatori del Servizio Sanitario Nazionale e 293 Dipendenti Universitari. La complessiva popolazione presente nel comprensorio di Careggi è molto più ampia, comprende infatti, oltre al personale aziendale, 2400 studenti e 650 specializzandi e circa 400 tra assegnisti, frequentatori, volontari, tirocinanti etc; sommati al numero dei pazienti e ricoverati, agli accompagnatori e ai visitatori, siamo in presenza di una comunità di circa 15.000 persone.

Giornalmente in media vengono trattati in regime di Pronto Soccorso oltre 300 pazienti, nei reparti vengono ricoverati oltre 200 pazienti, negli ambulatori e laboratori vengono registrati circa 2500 utenti.

L'AOUC eroga a favore dei cittadini circa 10.000.000 prestazioni ambulatoriali l'anno; in dettaglio i dati relativi all'anno 2015 per meglio comprendere la complessità di questo contesto:

L'attuale organizzazione funzionale dell'AOUC si realizza attraverso i Dipartimenti Assistenziali Integrati (DAI) e Dipartimenti Universitari, per assicurare l'esercizio integrato delle attività assistenziali, didattiche e di ricerca; vi afferiscono tutte le Strutture Organizzative Dipartimentali (SOD) presso le quali vengono di fatto erogate le prestazioni di cura:

Le strutture originarie dell'insediamento risalgono al periodo 1920-1940, con edifici aggiunti nel '55 e nel '60 e strutture prefabbricate costruite negli anni '70.

Negli anni '90 è stato affrontato lo studio di un'ampia riorganizzazione e ristrutturazione generale dell'insediamento e in questo quadro, nel 1999, è stato realizzato il nuovo edificio Piastra dei Servizi, nel 2005 il Nuovo San Luca, nel 2006 la nuova ala delle Chirurgie Generali, la Margherita e il nuovo edificio che ospita l'area tecnica e la Direzione di Presidio ed è quasi completata un'altra ala delle Chirurgie Generali.

Nel 2015 è stato inaugurato il nuovo Pronto Soccorso DEAS struttura che rappresenterà l'unico punto di accesso dell'Emergenza Urgenza, comprensivo del Pronto Soccorso ORL, del Pronto Soccorso Oculistico (già confluiti nel 2015) e del

Pronto Soccorso Ortopedico del CTO che verrà accorpato nel giugno del 2016: l'accorpamento delle maggiori specialistiche in un unico Punto per l'Emergenza, rappresenta l'unica realtà ospedaliera presente sul territorio di Firenze.

Questa importante fase di riorganizzazione che ha previsto e prevede la ristrutturazione del patrimonio esistente oltre il completamento di nuovi edifici sia per le strutture di ricovero e cura sia per i servizi di supporto renderà Careggi un Ospedale più efficiente, confortevole e più "a misura di paziente" rispetto ad oggi.

Il Padiglione DEAS: Struttura ed assetto organizzativo

In questo nuovo assetto, la nuova struttura del DEAS costituisce un polo omogeneo dal punto di vista assistenziale e autonomo sotto il profilo logistico. In questo nuovo grande edificio sono infatti concentrate tutte le attività legate agli accessi di urgenza: dal Pronto Soccorso alla Terapia Intensiva, dalla Chirurgia d'Urgenza ai reparti di degenza a diversa intensità di cura.

Rispetto al passato, il modello organizzativo è innovativo: una struttura di 3600 mq in grado di triplicare l'attuale potenzialità assistenziale.

Il Pronto Soccorso

Il nuovo Pronto Soccorso di Careggi, inaugurato ufficialmente il 25 luglio 2015, è una struttura funzionale e all'avanguardia che può accogliere in emergenza urgenza oltre 100.000 pazienti all'anno e garantire servizi di accoglienza, triage, accesso diretto degli utenti nelle 24 ore ed è dotato di un nuovo percorso per le ambulanze che permette l'accesso contemporaneo di 5 mezzi.

Il numero di box da visita è passato da 26 a 41, di cui 4 per i *codici rossi*.

Una delle innovazioni più importanti è quella di aver dedicato spazi maggiori ai box per permettere la permanenza dell'accompagnatore accanto al paziente, migliorando così gli aspetti di confort e il conforto del paziente rispondendo alla richiesta di umanizzazione delle cure per l'intero percorso all'interno del DEAS.

La dotazione dedicata di Diagnostica per immagini (RX e TAC) è stata raddoppiata per garantire la gestione diretta delle patologie di maggior rilievo, senza interferire con i percorsi clinici a minor priorità, con l'obiettivo di ridurre complessivamente i tempi di attesa.

Tutte le necessità di un paziente che accede all'ospedale dal Pronto Soccorso sono soddisfatte in un unico presidio (e non più in diversi edifici come la logistica del "vecchio" Careggi imponeva).

Seguendo una logica di percorso e di intensità di cura, il paziente è finalmente davvero "al centro": attorno a lui, i professionisti offrono il servizio più efficace ed efficiente.

Il volume di accessi al Pronto Soccorso nell'ultimo anno è il seguente:

Nella tabella sopra si può notare la maggior rilevanza degli accessi per autopresentazione e che vengono avviati al ricovero circa 14.000 persone l'anno, pertanto, accoglienza, necessità di trasporto, interfaccia Pronto Soccorso-Degenza, completamento amministrativo, diventano punti di attenzione da gestire in modo ottimale.

La disponibilità di un software di gestione dei posti letto, ADT WEB, non esaurisce le necessità di collegamento tra Pronto Soccorso con le Degenze e richiede frequentemente contatti telefonici. D'altro canto il personale sanitario, già impegnato nell'assistenza, non può occuparsi anche di questo aspetto, quindi per supportare il personale medico e infermieristico in questo aspetto è stato istituito un servizio amministrativo, attorno al quale, per le funzioni legate all'accoglienza, all'informazione e all'orientamento, ruotano i giovani in servizio civile.

Di seguito una rappresentazione grafica degli accessi cui segue il ricovero, divisa per le tipologie di afferenza.

Il numero importante di ricoveri, nonostante l'azione di *filtro* – che permette di assorbire l'effetto sui ricoveri provocato dall'aumento significativo del numero degli accessi – comporta, in un ospedale a padiglioni come è l'AOUC, una serie di

importanti misure organizzative che vanno dalla ricerca del posto letto nell'area appropriata fino al garantire un servizio di trasporto interno il più rapido possibile. Dal Pronto Soccorso si originano diversi percorsi assistenziali, alcuni dei quali attivati sulla base dell'iniziativa, promossa dalla Regione, di cui al punto sei, in particolare:

1. è stata predisposta una organizzazione volta a migliorare gli aspetti legati all'accoglienza del paziente in fase di accesso e un miglioramento degli aspetti legati al confort durante l'attesa;
2. è stata aumentata la dimensione dei box visita per consentire la permanenza di un parente o di un accompagnatore accanto al paziente;
3. è stata realizzata una *discharge room*, sulla base delle indicazioni della delibera 2020/2008 e della più recente delibera 385/2010;
4. sono stati separati i percorsi tra codici a bassa priorità (bianchi e azzurri) e quelli ad alta priorità, in base alle direttive regionali;
5. è stato costituito un gruppo di personale amministrativo (composto da quattro persone), con il compito di offrire un supporto per le attività amministrative e di raccordo informativo e di relazione, attorno a questo personale ruotano i giovani del servizio civile;
6. è stata migliorata e potenziata l'accoglienza in sala d'attesa: oltre a televisori che mostrano messaggi informativi di promozione della salute predisposti dalla Regione Toscana, è stata garantita una presenza di supporto e raccordo tra i familiari e i parenti in visita.

La Terapia Intensiva di Emergenza

L'Area di attività Terapia Intensiva di Emergenza afferisce alla struttura organizzativa dipartimentale (SOD) complessa di Anestesia e Rianimazione del DAI DEA e Chirurgia Generale e di Urgenza, la struttura prende in cura i pazienti che necessitano di alta intensità assistenziale. Il reparto è collegato funzionalmente al Pronto Soccorso, alla Emergenza Interna e agli Ospedali della Regione e assicura il ricovero di emergenza nelle varie situazioni critiche come il politraumatismo, il trauma cranico, gli stati critici post operatori, le infezioni gravi, gli stati di coma, le gravi insufficienze respiratorie, che necessitano di trattamenti specialistici compresa l'ossigenazione extra-corporea (ECMO) e i pazienti critici sottoposti a programmi di ossigenoterapia iperbarica.

L'assistenza è assicurata nell'arco delle 24 ore da un'equipe di medici, infermieri, fisioterapisti, psicologi e operatori socio-sanitari.

Il reparto è sede di tirocinio ed il personale cura il tutoraggio degli studenti di medicina, scienze infermieristiche, specializzandi, partecipanti a master e corsi di formazione.

L'ambiente di cura è costituito da 10 camere singole che consentono di assicurare i trattamenti intensivi nel rispetto della privacy, al loro interno è installato un sistema video a circuito chiuso per il mantenimento della sicurezza ambientale.

Le gravi condizioni cliniche che caratterizzano la casistica del reparto, rappresentano pazienti a rischio di vita, con famiglie e conoscenti in grande difficoltà psicologica, materiale e relazionale.

Generalmente il percorso di cura e l'andamento clinico nella terapia intensiva, che svolge Centro di Riferimento Regionale e Interregionale nelle gravi disfunzioni d'organo, sono complessi e caratterizzati da "alti e bassi" con importanti effetti sulle persone coinvolte.

Per dare risposte appropriate alle necessità delle persone in cura, che molto spesso sono coscienti malgrado una grave disfunzione d'organo (si pensi ai pazienti mantenuti in circolazione extracorporea per giorni e giorni), e ai familiari, è stato "aperto" già precedentemente, rispetto alle indicazioni della Regione Toscana, il reparto ai familiari per l'intero arco della giornata.

Questa decisione, condivisa con la Direzione di Presidio, ha creato grande soddisfazione nei familiari e nelle persone ricoverate presso il Reparto, dove tra

l'altro esiste un sistema di rilevamento della qualità percepita e del clima interno e dove è presente, oramai dal 2007, ogni giorno ad orari fissi e su chiamata in reperibilità, un nucleo operativo di Psicologi Clinici esperti in area critica. La "rianimazione aperta", d'altro canto, ha determinato nuovi scenari di risposta organizzativa relativi alla capacità di accoglienza dei nostri Operatori nei confronti di un flusso continuo, a volte imprevedibile, e sempre centrato sulla "gravità" acuta delle persone trattate, di familiari e conoscenti. Nell'ultimo anno il consolidamento del modello organizzativo di "terapia intensiva aperta" ha creato la necessità di potenziare la funzione di accoglienza, orientamento e supporto dei familiari all'interno del reparto e durante la loro presenza nelle stanze di degenza. Con i progetti di Servizio Civile "Cielarko", "Face to face" ed "Emergency" sono stati inseriti, negli anni, degli Operatori del Servizio Civile opportunamente selezionati e appositamente formati, con funzioni di accoglienza, supporto, informazione per i familiari e gli aventi diritto delle persone in cura nel reparto. Il risultato finora evidenziato è un incremento della soddisfazione degli utenti dovuto ad una migliore funzione di accoglienza, supporto e informazione, e un aumento della soddisfazione del personale di reparto che viene affiancato, per tutte quelle attività delegabili, dai giovani in Servizio Civile.

Obiettivi del progetto:

Il Pronto Soccorso viene percepito dai cittadini come il luogo a cui rivolgersi in caso di problema di salute abbinato alla necessità di risolverlo nell'immediato; recarsi quindi in questa struttura significa richiedere assistenza in stato di malessere accompagnato da ansia e per i motivi più disparati.

Questo fa sì che l'accesso a tale struttura sia caratterizzato da situazioni di urgenza e soprattutto incapacità di prevedere l'andamento del flusso di accessi e quindi l'esito o l'iter diagnostico- terapeutico; ne consegue la necessità di prevedere una serie di accorgimenti volti a vigilare su funzioni operative in grado di accompagnare l'utente in questo percorso garantendo un adeguato livello di presa in carico del paziente.

E' evidente che la riunificazione in unico punto del Pronto Soccorso Generale, Otorino, Oculistico e Ortopedico, con un significativo aumento dell'utenza e della complessità dei percorsi che ne derivano, richiede un adeguato potenziamento delle funzioni di Informazione, accoglienza e sostegno dell'utente e dei suoi familiari e/o accompagnatori.

Per "accoglienza e umanizzazione" si intende la presa in carico globale della persona e l'informazione dei suoi familiari nel momento dell'arrivo al Pronto Soccorso e nelle fasi che precedono e seguono il *triage*. Anche le ulteriori fasi del percorso del paziente possono richiedere interventi di sostegno e comunicazione che rientrano nel complessivo orientamento verso l'umanizzazione del servizio di emergenza.

E' importante osservare anche, in base ai dati 2015 sulle presenze in pronto soccorso in relazione con l'orario di presentazione, che il picco di presenze si registra durante la fascia giornaliera, (8-20) orario nel quale è prevista la presenza del servizio civilisti così da garantire l'attività di presidio evidenziata nel progetto. Questa situazione ci dimostra quanto sia importante riproporre la collaborazione dei volontari in questo contesto.

In quest'ottica, il giovane in Servizio Civile rappresenta una figura rilevante volta a migliorare l'umanizzazione nei processi assistenziali, integrandosi con il personale dell'azienda in un processo dinamico che coinvolge la struttura del Pronto Soccorso, pazienti, accompagnatori, operatori di volontariato, portieri, e Aree di Attività mediche e chirurgiche.

Obiettivi generali e trasversali

In questo sistema, l'attività assistenziale e di supporto è istituzionalmente gestita da figure professionali dedicate (infermieri, operatori socio sanitari e amministrativi) e previste dal Progetto di miglioramento del Pronto Soccorso (promosso dalla Regione Toscana nell'ambito della Delibera della Giunta Regionale 140/2008), alle quali è

affidata in particolare la funzione della gestione dei posti letto, della gestione dell'attività chirurgica in urgenza, della attività di trasporto dei degenti all'interno del presidio ospedaliero e tutte quelle funzioni amministrative di supporto legate all'accoglienza. In questo ambito si è visto, negli anni, che i giovani del Servizio Civile possano svolgere una positiva funzione di facilitatori di percorso, in base ai seguenti obiettivi:

- a) **contribuire alla riduzione dei disagi negli spostamenti di pazienti con particolari difficoltà di movimento** (anziani, portatori di handicap, disabili, bambini, pazienti affetti da patologie oncologiche, dializzati etc.);
- b) **migliorare la circolazione delle informazioni tra la struttura da un lato e i pazienti e i loro familiari dall'altro:** si tratta di una funzione particolarmente delicata in un ospedale organizzato per padiglioni, come è Careggi. I numerosi lavori di ristrutturazione che interessano l'AOUC comportano una attenzione ancora maggiore a questi aspetti, dati i frequenti spostamenti delle aree di ricovero per effettuare lavori di demolizione e ricostruzione di nuovi edifici;
- c) **supporto al personale amministrativo per le attività legate alla gestione dei ticket e dei posti letto.** Dal 3 settembre 2012 ai sensi di quanto disposto dalla Regione Toscana con Delibera n. 753 del 10/08/2012, è previsto da parte di tutti gli utenti, anche se esenti, il pagamento di un contributo fisso di 10 euro sulla digitalizzazione delle procedure diagnostiche per immagini dovuto anche per prestazioni di Pronto Soccorso in tutti i casi in cui, all'accesso non consegua il ricovero, indipendentemente dal codice colore.
- d) **presidio dei percorsi diagnostici, aiutando i pazienti a comprendere le modalità di accesso ai servizi, da seguire per soddisfare i propri bisogni di salute.** In questo contesto, la presenza dei giovani in servizio civile potrà anche avere un valore di sperimentazione di soluzioni organizzative che, se conclusi con esito positivo, potranno poi essere adottate in via definitiva.

In particolare sottolineiamo come l'importanza di informazioni corrette e puntuali favorisca l'appropriatezza degli accessi al PS da parte del cittadino: punto dolente della sanità in generale, il pagamento del ticket è stato anche un modo per disincentivare il rivolgersi al PS per i motivi banali, intasando gli accessi e rallentando le attività. Inoltre, la riscossione del ticket in Pronto Soccorso rappresenta un'altra criticità a causa degli spostamenti in cerca degli sportelli automatici e della difficoltà del loro utilizzo, per alcuni soggetti. Gli operatori di Servizio Civile possono supportare l'utenza orientando e aiutando nelle operazioni di pagamento e soprattutto dando informazioni legate al codice colore, informando sulle alternative presenti nel territorio, in alcuni casi, che rispondono a problematiche di primo livello spiegando le diverse modalità di accesso, quindi può contribuire a diminuire gli accessi inappropriati, in quanto risolvibili col medico di base o ambulatorialmente sul territorio. Il ruolo dei giovani in Servizio Civile, in questo contesto, non solo può portare ad una riduzione dei tempi di attesa, ma può rendere l'attesa meno disagiata per i pazienti.

Obiettivi specifici: il Pronto Soccorso

Per quanto riguarda gli indicatori di risultato per il Pronto Soccorso, si propone di lavorare su alcuni indicatori quantitativi e su altri qualitativi. In questo senso, considerando il Pronto Soccorso come un sistema complesso che va dall'accoglienza del paziente in urgenza fino alla sua dimissione (e in molti casi anche oltre), il progetto propone i volontari del Servizio civile come "sensori" del sistema nelle varie aree che potenzialmente sono interessate dal percorso diagnostico-terapeutico del paziente. In particolare:

<i>Area</i>	<i>Obiettivo</i>	<i>Indicatore</i>
-------------	------------------	-------------------

Chirurgia	Facilitazione del percorso diagnostico terapeutico del paziente chirurgico e dei familiari	Definito sulla base delle indagini MES sui reparti di degenza
Medicina	Raccordo di percorso del paziente, con supporto all'orientamento dei familiari nella fase di ricovero	Definito sulla base delle indagini MES sui reparti di degenza
Osservazione breve	Orientamento e informazione agli utenti, anche in fase di dimissione	Definito sulla base delle indagini MES sui reparti di degenza

Dal punto di vista quantitativo è interessante rilevare il tempo di attesa per il ricovero (inteso come la riduzione del tempo di latenza tra la decisione di effettuare il ricovero e l'effettivo arrivo nel reparto di degenza) e quello relativo al tempo utile per lasciare l'ospedale in caso di dimissione. Si evidenzia che a fronte di un aumento del flusso e della gravità dei pazienti, i tempi di attesa sono diminuiti dal 2014 al 2015 almeno sui codici verdi e blu, che era un obiettivo nei progetti precedenti e anche di quello attuale. Un altro indicatore di cui tenere conto sarà quello relativo al pagamento dei ticket di Pronto Soccorso inteso come percentuale dei ticket pagati sul totale ticket emessi, rilevabile attraverso i flussi contabili.

Dal punto di vista qualitativo l'indicatore generale, per valutare il buon esito del progetto, sarà la rilevazione della soddisfazione dell'utente effettuata annualmente dall'URP dell'azienda per ogni dipartimento, quindi dovranno continuare a diminuire i reclami ed aumentare i ringraziamenti nei confronti del PS, si evidenzia come, grazie ai progetti per il servizio civile, si è avuto un miglioramento in tal senso.

Obiettivi specifici: La Terapia Intensiva di Emergenza

I primi segnali positivi emersi dallo svolgimento dei progetti precedenti all'interno del reparto di Terapia Intensiva di urgenza, confermano l'utilità dell'impiego dei volontari in termini di soddisfazione per gli utenti e per gli operatori sanitari. Nello stesso momento la particolarità dell'ambiente e delle situazioni con cui i volontari vengono a contatto rappresentano un momento importante di crescita dal punto di vista personale e relazionale.

Con il progetto *DEAS* l'intento è quello di dare continuità a un modello che si è rivelato valido, integrandolo con le nuove esigenze emerse, definendo meglio il ruolo dei volontari all'interno della struttura e le dinamiche relazionali con il personale sanitario.

Il personale del Servizio Civile dovrà essere inserito, sulla base delle proprie competenze e regolamenti vigenti, all'interno del percorso di cura dei ricoverati, svolgendo funzioni di accoglienza, orientamento, ascolto e informazione per familiari e conoscenti. A tal fine la formazione sarà centrata anche sulle specifiche funzioni del Reparto con grande attenzione alla componente relazionale e di *problem solving* relativa alla particolare *mission* in quando vengono trattate condizioni cliniche di elevata gravità.

I Volontari del Servizio Civile Regionale saranno quindi addetti all'accoglienza dei visitatori fornendo informazioni sulla organizzazione del reparto sulla base delle indicazioni raccolte nella brochure disponibile e quindi, informando in modo esaustivo senza lasciare dubbi interpretativi.

I Volontari costituiranno un *trait-d'union* con gli Operatori e sostenendo l'utenza esterna per tutto ciò che esula dalle problematiche cliniche e che comprende invece un'azione di facilitazione e di accompagnamento indispensabili. Infatti i familiari prima di entrare in questo reparto vengono informati, attraverso un brevissimo *briefing* sulle modalità di accesso e di comportamento all'interno delle stanze: questa funzione di informazione e di breve momento formativo viene svolta anche dai Volontari di Servizio Civile Regionale.

Durante la permanenza all'interno delle stanze i visitatori interagiscono con l'ambiente circostante, molto spesso per soddisfare bisogni di comfort ambientale e di supporto alla persona; quasi sempre, è emerso dai questionari, viene ritenuto importante avere un posto per sedersi, all'interno della stanza, in una condizione compatibile con la situazione di stress emotivo, avere a disposizione acqua e un

supporto per eventuali piccoli malesseri o chiarimenti su dubbi interpretativi, per esempio nei confronti di eventuali documenti da perfezionare o da portare all'attenzione dei curanti.

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

Attività previste per i giovani in servizio civile nell'ambito del progetto:

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

- A) **Accoglienza al Pronto Soccorso:** è quella definita come “continuità” rispetto alle esperienze degli anni precedenti. Nell'ambito di tale contesto i giovani in servizio civile:
- a. svolgeranno attività di raccordo tra i pazienti e i familiari in attesa svolgendo attività di informazione e orientamento proattivo nei loro confronti e a supporto del personale sanitario;
 - b. saranno presenti accanto al paziente per soddisfarne bisogni informativi e di conforto se consentito dal quadro clinico;
 - c. svolgeranno attività di facilitatori nello svolgimento delle pratiche amministrative;
- B) **Presenza nelle varie aree del percorso dell'urgenza:** In questo contesto, le attività dei volontari saranno principalmente le seguenti:
- a. essere tramite informativo tra familiari e degenti nel momento della dimissione dal Pronto Soccorso o del ricovero;
 - b. costituire il sensore della corretta circolazione delle informazioni tra le strutture ospedaliere (pronto Soccorso, aree delle degenze etc.);
 - c. essere di supporto, su indicazione dei medici e degli infermieri, utilizzando gli strumenti informatici messi a disposizione dell'Azienda, all'orientamento dei pazienti e dei loro familiari nel presidio ospedaliero;
- C) **Consolidare il ruolo dei giovani nella Terapia Intensiva:**
- a. Facilitare e supportare gli Operatori nella funzione di accoglienza orientamento e ascolto ai familiari e ai conoscenti delle persone in condizioni critiche in cura presso il reparto.
 - b. Migliorare la conduzione del flusso dei parenti all'interno della struttura facilitando le varie figure professionali nello svolgimento dei processi clinici assistenziali
 - c. Completare il processo di trasformazione organizzativo rispetto alla nuova situazione scaturita dalla presenza costante, ad alto impatto emotivo, di familiari e conoscenti all'interno del Reparto
 - d. Definire un modello di attività correlato alla sfera relazionale non di esclusiva pertinenza degli Operatori che possa rappresentare un

riferimento operativo riproducibile in altri contesti di terapia intensiva.

La missione degli operatori del Servizio civile sarà ancora, come nel passato, quella di rappresentare un ponte comunicativo tra chi è in attesa e chi si occupa dell'assistenza, tra paziente e familiari, tra Pronto Soccorso e Reparti di degenza e nella Terapia Intensiva stessa. Il nome stesso del progetto (**DEAS – Accoglienza e umanizzazione del Pronto Soccorso**) vuole sottolineare, da un punto di vista ideale il rapporto relazionale, capace di alleviare – proprio grazie all'apporto dei volontari - le ansie dei cittadini accolti nelle strutture ospedaliere.

Come riscontrato nelle esperienze passate, i giovani amplieranno il campo di azione, favorendo e sviluppando un vero e proprio “tutoraggio” informativo nei confronti dei pazienti e dei familiari, oltre a conseguire essi stessi competenza dell'ambito sanitario.

Numero dei giovani da impiegare nel progetto e posti con vitto: 9

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 di attuazione del progetto

N.	Sede di attuazione del progetto	Indirizzo	N. giovani per sede
1	Dipartimento Dea	Viale G. Pieraccini n. 3/AP - Firenze	9

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	Raccolta di elementi utili a caratterizzare le successive fasi di monitoraggio dei progetti e la lettura delle

	volontari di un questionario motivazionale all'avvio al servizio civile	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 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.
	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**.