

PROGETTO : HUB - il centro dell'accoglienza (posti 8)

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

L'attuale Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi è nata a seguito di una serie di iniziative edilizie che, a partire dai primi anni del Novecento, hanno visto sorgere al suo interno numerosi padiglioni, ognuno dei quali caratterizzato da una forte autonomia specialistica. Questa specializzazione ha rappresentato un punto di forza nello sviluppo delle diverse professionalità dell'ambito sanitario, ma al tempo stesso ha comportato un limite nel duplicare strutture con medesime funzioni. Oggi questa concezione viene rivista al fine di mantenere gli standard propri di un grande ospedale e valorizzare, al contempo, il processo di integrazione con gli altri attori del sistema: la Regione, le Aziende del territorio, di Area Vasta, l'Università e la rete delle relazioni scientifiche con istituti nazionali e internazionali; lo svolgersi, in maniera congiunta, delle attività assistenziali, didattiche e di ricerca è il prodotto dell'integrazione con il sistema sopra descritto.

Nel suo complesso l'area ospedaliera si trova a nord della città, nel più popoloso quartiere di Firenze, (Quartiere 5) si estende su un territorio di 74 ettari, copre una superficie di 342.000 mq. e comprende 62 edifici (padiglioni): 25 svolgono attività sanitarie con 1442 posti letto, gli altri ospitano attività tecniche di supporto e servizi di logistica. Dal punto di vista logistico la caratteristica di ospedale, che si sviluppa a padiglioni su un ampio territorio, comporta una complessità nella gestione e fruizione dei servizi per gli utenti e per la mobilità, soprattutto alla luce della cantierizzazione che interessa tutta l'area e che, a lavori conclusi, renderanno Careggi uno dei poli ospedalieri più grandi d'Italia e facilmente raggiungibile. In prossimità dell'Ospedale vi sono le stazioni principali (Santa Maria Novella e Rifredi) nella zona periferica a nord in prossimità dell'Ospedale, l'aeroporto cittadino (Amerigo Vespucci, Peretola) a circa 6 km e collega Firenze con le maggiori città italiane e europee. Tutta l'area ospedaliera di Careggi e la viabilità circostante sono interessate da importanti lavori di adeguamento dovuti in parte da cantieri interni e in parte da opere esterne relative al progetto "tramvia", che, una volta ultimato, collegherà Careggi ai principali snodi di viabilità cittadina.

Da alcuni anni, per facilitare la mobilità interna nell'area ospedaliera, è presente un servizio navetta che collega tutti i principali padiglioni adibiti ad attività sanitarie; è inoltre disponibile un parcheggio gratuito all'interno dell'area rivolto agli utenti per una sosta limitata ad alcune ore. Vi sono, a questo proposito, anche parcheggi gratuiti interni dedicati alle Associazioni di volontariato che hanno firmato il protocollo di intesa con l'azienda e che esprimono quanto quest'ultima mette volentieri a disposizione i propri spazi per favorire tutte le attività di cittadinanza attiva (tutela e promozione dei diritti, accoglienza, ascolto, informazione, orientamento aiuto nel soddisfacimento dei bisogni di base della persona ricoverata).

Nell'insieme, la struttura ospedaliera e l'organizzazione frammentata, in cui sono collocati i vari punti di accoglienza e di contatto al cittadino, rappresentano una criticità, soprattutto per l'utente che, per utilizzare i servizi aziendali, deve spesso venire di persona, cercando di orientarsi tra i vari padiglioni per effettuare una prenotazione o una visita, imbattendosi in modalità di accesso disomogenee dove gli *step* da compiere nel percorso non sono consequenziali tra loro. Risulta pertanto

necessario superare questi limiti migliorando tutti gli aspetti che riguardano l'accoglienza e l'informazione: accentrare alcuni servizi, semplificare gli accessi e i percorsi dedicati al cittadino fin dal suo "primo ingresso". Un passo in questa direzione è stato fatto con la proposta del nuovo *modello di accoglienza* costituito da un'organizzazione *Hub&Spoke*, dove l'*Hub* centrale (il Centro Servizi e l'URP) sono il fulcro delle informazioni in entrata e in uscita verso ogni singolo *Spoke*, ossia i punti di accoglienza periferici dislocati nei vari padiglioni; l'attività degli *Hub* è fortemente integrata, attraverso connessioni funzionali, con quella degli *Spoke*. Inoltre, questa organizzazione, tende a implementare la tecnologia a supporto della comunicazione e dell'informazione, che contribuiscono a migliorare e rendere più diretto e semplice il rapporto con i cittadini e gli utenti dei servizi. L'incremento di applicativi dedicati come la *App* "Careggi Smart Hospital", il sito internet, la posta elettronica e la gestione dei principali social network, sono strategici. Questo *modello di accoglienza* propone un ampliamento dell'orario di apertura al pubblico (lunedì, mercoledì, venerdì ore 7:30-18:30 - martedì, giovedì e sabato 7:30-13:30) e vuole offrire, in particolare:

- Informazioni e orientamento
- Consegna referti esami di laboratorio del Centro Prelievi
- Consegna referti mammografia ed esami radiodiagnostici
- CUP Metropolitano area fiorentina
- Rilascio copia documentazione sanitaria

Nella riorganizzazione dell'accoglienza e dell'informazione l'URP, in particolare, svolge un ruolo di formazione costante verso i volontari e di coordinamento delle attività su ciascun punto informativo (Hub&Spoke) e sarà in grado di rilevare il miglioramento apportato dalla nuova organizzazione attraverso alcuni indicatori:

1) Riduzione dei reclami e/o delle segnalazioni su carenza di informazioni

Indicatore: n° di reclami / segnalazioni

Modalità di rilevazione: Report URP

Valore atteso: $0 > 10$

2) Riduzione del tempo di attesa e di accesso ai servizi:

Indicatore: Tempo medio di attesa

Modalità di rilevazione: rilevazioni dirette con cadenza trimestrale

Valore atteso: riduzione di almeno il 5% dei tempi registrati ad inizio progetto.

3) Utilizzo del sito aziendale e della APP

Indicatori: n° di accessi al sito/frequenza

Modalità di rilevazione: Estrazione ed elaborazione dati dal contatore degli accessi Google analytics

Valore atteso a fine progetto: aumento = $0 >$ del 5%

4) Contatti URP

Indicatori: n° accessi di persona, telefonate, mail pervenute e utilizzo dei Social

Modalità di rilevazione: monitoraggio da parte degli operatori dedicati

Valore atteso a fine progetto: diminuzione accessi di persona e aumento del 10% degli accessi indiretti.

Il progetto accoglienza è l'inizio di un complesso processo di miglioramento che porterà l'AOUC, una volta concluso, ad avere una valenza positiva sempre maggiore per la città e i cittadini, ed essere vissuta come una struttura aperta al territorio, e accrescere il senso di appartenenza alla comunità sociale che è stato sempre forte nel passato.

Obiettivi del progetto:

Il progetto Accoglienza sopra descritto vuole migliorare gli aspetti relazionali, di orientamento, informazione, e l'organizzazione del front office come punto di incontro tra il cittadino e l'ospedale, con l'obiettivo principale quello di facilitarne l'accesso e l'utilizzo dei servizi fin dal suo "primo ingresso", garantendo la disponibilità all'ascolto, una corretta comunicazione e la presa in carico.

Il nuovo modello centralizza tutte queste funzioni, che vengono svolte dalla una struttura, Hub, che farà da collettore con i singoli punti di accoglienza decentrati, Spoke, e veicolerà le informazioni in entrata e in uscita tra questi e il cittadino.

In sintesi gli obiettivi specifici sono:

- migliorare il primo accesso ai servizi da parte dell'utenza
- creare una rete a supporto delle attività di informazione agevolando gli operatori nell'espletamento delle loro funzioni
- realizzare una modalità unica di gestione dell'utenza
- erogare servizi omogenei e dare informazioni chiare ed uniformi
- adottare strumenti innovativi di comunicazione e accoglienza
- disincentivare, per i servizi dove è possibile, la necessità di ricorrere ad accessi diretti e utilizzo dei nuovi sistemi di refertazione
- ridurre l'affollamento delle sale di attesa ed gli eccessivi tempi di attesa

Per realizzare gli obiettivi è necessario che ogni anello della catena della produzione di un servizio contribuisca alla buona riuscita degli interventi, deve produrre motivazione e una collaborazione attiva e positiva, che promuova l'innovazione e la partecipazione e riduca i conflitti e i disservizi.

I volontari avranno la possibilità di diventare protagonisti di questa preziosa esperienza, al termine della quale realizzeranno che sono in grado di affrontare anche le situazioni più complesse e avranno anche la possibilità di capire meglio come funziona il servizio sanitario pubblico, affiancando il personale dipendente addetto all'accoglienza con il quale condivideranno le problematiche, che aiuteranno a risolvere con la serietà, impegno e maturità dimostrati anche negli anni precedenti.

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

In questo contesto, è prevista una fase transitoria dove i volontari del servizio civile avranno un ruolo di supporto al personale e consentiranno di facilitare l'introduzione del nuovo modello organizzativo e avviare la nuova organizzazione (sia nell'Hub, il NIC, sia negli Spoke, altri padiglioni), garantendo attraverso la cura dell'accoglienza, per un periodo definito, il continuo delle modalità attuali, in modo da ridurre i problemi che potrebbero insorgere dall'introduzione delle nuove modalità organizzative.

Opportunamente le attività dei volontari avranno inizio con un percorso di accoglienza ai ragazzi, il loro inserimento nei servizi della sede di attuazione interessata dal progetto, la conoscenza del personale dipendente, la redazione del modello di servizio e le attività di formazione previste, generale e specifica, e di monitoraggio come dettagliate più avanti.

In particolare le attività previste per i volontari, nelle varie fasi di svolgimento del progetto, riguardano l'accoglienza, l'informazione e il supporto all'utenza che, a vario titolo, si interfaccia con l'azienda. In coerenza con i compiti di competenza del

servizio in cui si troveranno a dare il loro supporto, e affiancati dal personale dipendente e dagli Operatori di Progetto, si occuperanno di:

- Assistenza all'utente
 - orientare i cittadini al corretto uso dei servizi e dei percorsi interni fin dal suo "ingresso"
 - gestire le relazioni tra l'utente e gli altri livelli di accoglienza
 - supporto nell'utilizzo dei principali strumenti informatici (totem, APP etc.)
 - supporto per le pratiche amministrative di base legate alla attività sanitaria;
 - rilevare i bisogni del cittadino e presa in carico , facendo da "filtro", per trasferire a chi di competenza
 - assistenza telefonica e Help Desk e fare da tramite tra l'utente e il cittadino
 - Redazione social per offrire contatto diretto con l'utente
- Supporto al personale dipendente:
 - Gestione archivio e documentazione
 - Fotocopiare e scannerizzare documenti
 - Implementare base dati
 - Protocollare e inviare comunicazioni verso l'interno e l'esterno
 - Distribuzione e informazioni su Carta Operatore ai dipendenti

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 di attuazione del progetto:

<i>N.</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>N. giovani per sede</i>
<i>1</i>	Nuovo Ingresso Careggi - Centro Servizi	Largo G.A. Brambilla n. 3 - piano terra (FI)	8

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 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.