

PROGETTO : SPOKE - i satelliti dell'accoglienza (10 posti)

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

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi (d'ora in poi AOUC) prende il suo nome dall'integrazione tra l'Azienda Ospedaliera e l'Università degli Studi di Firenze e si caratterizza per l'attività assistenziale di ricovero, per prestazioni ambulatoriali specialistiche, attività d'emergenza-urgenza e di alta specializzazione, come riferimento d'Area Vasta, regionale e nazionale.

Nell'ambito sanitario sono presenti nel territorio di Firenze altri ospedali di competenza dell'Azienda Sanitaria (Ospedale Santa Maria Annunziata, Ospedale San Giovanni di Dio e Ospedale Santa Maria Nuova), i presidi territoriali che erogano prestazioni sanitarie di primo livello o di prevenzione e l'AOU Mayer, l'Azienda ad alta specializzazione per tutti i tipi di prestazioni sanitarie rivolte a pazienti in età pediatrica.

L'AOUC risulta un punto di riferimento nei confronti delle realtà ospedaliere del territorio, svolge, infatti, in modo unitario ed inscindibile funzioni di assistenza, didattica e ricerca, configurandosi, al tempo stesso, come elemento strutturale del Servizio Sanitario Nazionale, del Servizio Sanitario della Regione Toscana e dell'Università.

La complessità di questa Azienda è data dalle molteplici attività che vengono svolte all'interno dei diversi padiglioni (circa 44 tra ospitanti attività sanitarie, tecniche e amministrative) che sono distribuiti in un'ampia area del territorio (74 ettari) su cui si estende il *campus* ospedaliero. Ne deriva che la situazione attuale dei punti di interfaccia tra l'Azienda ed i suoi utenti è caratterizzata da una elevata frammentazione; attualmente 16 padiglioni accolgono servizi di accettazione al cittadino e si occupano di erogare prestazioni riferite ai percorsi ambulatoriali.

Anche dal punto di vista logistico lo stato attuale è in continua evoluzione, visti i numerosi e frequenti trasferimenti di aree di attività già realizzati e programmati come dettagliato negli elenchi sotto riportati, a cura del Dipartimento Tecnico:

Cantieri in corso da ottobre 2015:

- Trasferimento ambulatori degenze otorinolaringoiatria e audiologia da Cliniche Chirurgiche al piano 5 del CTO
- Realizzazione di nuovo ambulatorio chirurgico di Endoscopia digestiva al piano terra del San Luca Nuovo
- Trasferimento degenze geriatria al piano 2° di Cliniche Mediche
- Trasferimento Fisica Sanitaria al padiglione 64
- DEAS piano seminterrato e piano 2°

Cantieri futuri 2016:

- Ristrutturazione del Day Hospital e degli ambulatori di Ematologia al piano 1 di San Luca Vecchio

- Trasferimento Dialisi da Villa Monna Tessa a vecchio Pronto Soccorso DEAS

Questi aspetti, insieme alla diversificata gestione dei processi rivolti agli utenti nei percorsi ambulatoriali e diagnostici, rappresentano una evidente criticità nel volere semplificare l'orientamento e rendere un servizio lineare, standardizzato ed omogeneo.

Nell'ottica di migliorare i percorsi attraverso i quali l'utente si relaziona con l'Azienda il momento dell'accoglienza ai servizi offerti, esclusa l'emergenza-urgenza, rappresenta il momento più significativo cui prestare attenzione ed è a questi aspetti che il progetto si rivolge.

La suddivisione dei servizi all'interno di così tanti padiglioni rende evidente che, oltre agli elementi specifici di ciascuno, tutti hanno un elemento in comune: la necessità di ridefinire i momenti di interfaccia con l'utenza, in modo più fruibile per il cittadino e funzionale all'organizzazione aziendale.

Da questo è nata l'esigenza di strutturare un modello organico e trasversale a tutti i percorsi di accoglienza e accettazione che sia in grado di standardizzare e semplificare gli elementi che possono essere messi a comune e dare valore agli aspetti peculiari e specifici della presa in carico.

A tal proposito il riscontro dato dalle segnalazioni pervenute all'URP negli anni precedenti, ha evidenziato come forte criticità il fatto che molti cittadini, muovendosi all'interno della struttura, dimostravano un alto livello di disorientamento ed impiegavano molto tempo per raggiungere i vari servizi assistenziali e comprenderne il funzionamento.

L'attenzione all'accoglienza, al comfort ed orientamento all'interno della struttura ospedaliera risulta quindi fondamentale per consolidare un'immagine positiva dell'Azienda che vuole rispondere sempre più a logiche organizzative che ruotano attorno all'assistito e alle sue esigenze, come persona in condizione di bisogno.

La risposta organizzativa per superare le criticità attuali e in particolare la forte frammentazione del processo di ricezione è rappresentata dal nuovo modello organizzativo di Accoglienza, *HUB AND SPOKE*, che identifica l'Hub con il centro gestionale allocato nel padiglione 1 - Nuovo Ingresso Careggi – Centro Servizi e il padiglione 2 - Nuovo Ingresso Careggi – Direzione, URP, mentre gli Spoke, allocati nei vari padiglioni dislocati in tutta l'Azienda, rappresentano una serie di punti di contatto, sostanzialmente autonomi quanto a regole di funzionamento e modalità di gestione.

Lo schema sotto riportato offre una rappresentazione grafica del modello proposto:

Questa rappresentazione mostra, oltre alle strutture organizzative Hub e Spoke, che garantiscono la gestione operativa dei principali processi di accoglienza, una serie di "sistemi" che contribuiscono ad alimentare la rete trasferendo informazioni e conoscenze.

I collegamenti vengono supportati da strutture, amministrative e sanitarie, che cooperano all'interno di un sistema complesso orientato ad una visione sistemica dell'accoglienza, in tutti i suoi aspetti, dove il flusso informativo diretto da i connettivi garantisce la circolazione di informazioni di primo livello offerte dal personale di front office e tecniche professionali date dai sanitari, tra tutti i punti del sistema.

Il percorso di Accoglienza, inclusa la fase di accettazione amministrativa, avviene di regola negli Spokes: centri periferici allocati nei vari padiglioni in collegamento diretto con l'Hub Servizi.

Questo sistema per funzionare necessita che le informazioni e la comunicazione siano

integrate tra i vari attori, pertanto la diffusione dell'informazione è curata:

- dall'URP – come punto di primo contatto e di relazione con l'utente,
- dall'Hub Servizi, ossia il Centro Servizi allocato nel NIC,
- da ogni Spoke che si trova all'interno dei principali edifici-padiglioni (al momento sono stati attivati lo Spoke del CTO, della Piastra dei servizi, di San Luca Nuovo, del Ponte Nuovo, e del Pronto Soccorso),
- dalle redazioni Web e Social.

E' intuibile che il sistema è in divenire e in futuro si prevede l'attivazione di tutti gli altri Spoke, interessati alle attività di accoglienza e alle prestazioni.

6)Obiettivi del progetto:

L'obiettivo del progetto è migliorare l'accoglienza e la fruibilità dei servizi da parte degli utenti, anche riuscendo a conciliare la complessità e la tecnologia della "macchina ospedale", che può essere vissuta come totalmente ostile dal cittadino, con aspetti quali la dimensione umana, la fiducia, l'accoglienza, in una parola, l'umanizzazione. A tal fine l'obiettivo è incrementare la soddisfazione dell'utenza migliorando la qualità percepita dei servizi sanitari e creare una rete integrata fra gli attori addetti all'informazione e all'accoglienza in tutti i punti satellite descritti sopra, gli Spoke. Obiettivi specifici:

- ogni Spoke presidia la presa in carico, intesa come erogazione di più servizi (accoglienza, orientamento, assistenza percorso) nel padiglione o nel servizio di riferimento;
- diminuzione dei tempi di attesa alla prestazione, semplificazione delle modalità di accesso e fruizione della prestazione e del percorso ambulatoriale
- integrazione tra tutte le figure dedicate all'accoglienza e di portierato all'interno dei padiglioni (Spoke) e circolarità nei flussi informativi
- utilizzo degli strumenti innovativi di comunicazione verso l'esterno

Le diverse linee che costituiscono i connettivi devono garantire la circolarità delle informazioni tra tutti i punti del sistema (Spoke) e il centro servizi (Hub).

Accesso alle informazioni e ai servizi attraverso strumenti di comunicazione tradizionale (telefono, mail) e innovativi (Totem, Social, APP).

Il progetto si propone di monitorare il processo attraverso i seguenti indicatori:

- aumento delle ore di apertura del servizio al pubblico;
- n° di prese in carico effettuate per tipologia (assistenza logistica, informatica, organizzativa, sanitaria), a cui deve corrispondere il n° di prese in carico risolte per tipologia (assistenza logistica, informatica, organizzativa, sanitaria)
- tempo di attesa per accesso a prestazione/visita, diminuzione del 10%
- n° e tipologia di criticità riscontrate su flussi informativi interni disponibili e non aggiornati, diminuzione del 10%
- n° di reclami per mancata risposta telefonica, questo tipo di reclami deve tendere a zero
- n° contatti mail e accessi alla APP, aumento del 10%

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 del servizio civile saranno inseriti all'interno di alcune sedi che coincidono, nel nuovo modello di accoglienza, con gli Spoke; sebbene, questi ultimi, siano edifici separati fra loro, le attività che i ragazzi si troveranno a svolgere saranno le medesime.

Le attività avranno inizio con un percorso di accoglienza al volontario, 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 nel progetto, l'affiancamento necessario per il loro inserimento.

In questo contesto è previsto che i ragazzi abbiano un ruolo di supporto al personale dipendente e saranno impiegati nelle attività sotto specificate:

- accoglienza, e informazione logistica all'utente nel punto Spoke presieduto
- supporto alla comprensione della normativa di accesso, dopo formazione specifica erogata dall'Azienda,
- supporto all'accesso ai portali informatici, Totem e punti Si, APP
- supporto all'utilizzo della Tessera sanitaria, CSE, dell'utente
- orientamento logistico e sui percorsi sanitari dell'utente in ingresso
- integrazione e aggiornamento dei database
- accogliere le situazioni di disagio e indirizzarle verso chi ha la competenza per la loro soluzione
- riordinare e archiviare la documentazione
- supporto agli operatori addetti all'accoglienza e informazione nell'utilizzo dei *social* e nella risposta telefonica al cittadino
- collaborare alle attività di sensibilizzazione e di promozione sociale effettuate in azienda.

Numero dei giovani da impiegare nel progetto con 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.

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	Area medicina interna	Via lungo il Rio Freddo - Firenze	2
2	Dipartimento Laboratorio	Viale Gaetano Pieraccini n. 4 – Firenze	2
3	Dipartimento di Ortopedia	Largo Piero Palagi n. 1 - Firenze	2
4	Area delle Agenzie	Via delle Oblate n. 4 - Firenze	2
5	Dipartimento Cardiologico e dei vasi	Viale San Luca - 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 OLP.
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 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.