

**Allegato B)**

**SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI GIOVANI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE FINANZIATI CON IL POR FSE 2014/2020 NELLA REGIONE TOSCANA  
(Asse A.2.1.3.B)**

**ENTE**

1) *Ente proponente il progetto:*

AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA CAREGGI

2) *Codice regionale:*

RT

RT2C00039

*(indicare il codice completo quale risulta dalla procedura SCR)*

2bis) *Responsabile del progetto:*

*(Questa figura non è compatibile con quella di coordinatore di progetti di cui al punto 2 ter né con quella di operatore di progetto di cui al successivo punto 16, né con quella di responsabile di servizio civile)*

- i. **NOME E COGNOME:** Gnozzi Monica
- ii. **DATA DI NASCITA:** 2 dicembre 1957 a Cortona (AR)
- iii. **CODICE FISCALE:** GNZMNC42D077A
- iv. **INDIRIZZO MAIL:** gnozzim@aou-careggi.toscana.it
- v. **TELEFONO:** 055/7946368

*Allegare curriculum vitae (con data e firma dell'interessato) e copia (fronteretro) di documento di identità in corso di validità e codice fiscale alla scheda progetto*

2 ter) *Coordinatore di progetti (da individuare tra quelli indicati in sede di adeguamento/iscrizione all'albo degli enti di servizio civile regionale):*

**NOME E COGNOME:** Paola Gabrielli

*(Questa figura non è compatibile con quella di responsabile di progetto di cui al punto 2 bis né con quella di operatore di progetto di cui al successivo punto 16, né con quella di responsabile di servizio civile)*

## CARATTERISTICHE PROGETTO

3)Titolo del progetto:

**FIRST AID: Accoglienza in Pronto Soccorso**

4)Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:

L'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi costituisce un insediamento sanitario di riferimento della Regione Toscana e svolge il ruolo di Ospedale ad Alta Specialità di Interesse Nazionale. 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 su un comprensorio di 74 ettari con circa 360.00 mq. di superficie coperta.

La parte sud dell'area, il Nuovo Ingresso Careggi (NIC), ospita la Direzione Aziendale, il Centro Servizi, le strutture di accoglienza (l'Ufficio Relazioni con il Pubblico) e il settore della Didattica dell'Azienda e della Università degli Studi di Firenze - Scuola di Scienze della Salute Umana - corso di laurea in Medicina e Chirurgia.

In totale lavorano presso l'Azienda circa 5600 Dipendenti fra Operatori del Servizio Sanitario Nazionale e Dipendenti Universitari. La complessiva popolazione presente nel comprensorio di Careggi è molto più ampia, comprende infatti, oltre al personale aziendale, studenti e specializzandi, 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.

I numeri dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi, anno 2018:

- 1.222 posti letto
- 62.724 ricoveri chirurgici urgenti e programmati
- 47 sale operatorie
- 50.466 Accessi in Sala Operatoria
- 116.449 Accessi al Pronto Soccorso
- 47 box visita al Pronto Soccorso
- 719 Spazi Ambulatoriali
- 7.310.914 prestazioni ambulatoriali erogate

### **Il Padiglione DEAS: Struttura ed assetto organizzativo**

La 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.

### **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 47, di cui 4 per i *codici rossi*.

Nel corso del 2017 è stato attivato il nuovo Trauma Center di Careggi sede unificata delle funzioni assistenziali dedicate al trauma con il completamento del trasloco delle tecnologie e attrezzature dal vecchio Pronto soccorso CTO. Dopo oltre 50 anni chiude il Pronto Soccorso Ortopedico del CTO e si realizza un'unica struttura dedicata all'emergenza – urgenza con l'unificazione a Careggi di tutte le attività di pronto soccorso nel complesso sanitario del padiglione 12 DEAS con una superficie complessiva di quasi 8 mila metri quadri su 2 livelli cui si arriva dall'ampia camera calda per le ambulanze e dall'accesso pedonale, entrambi su Viale Pieraccini.

A livello -1 del padiglione 12 DEAS è stata allestita un'area di quasi 4mila metri quadri dedicata alla diagnosi e cura di fratture e traumi ortopedici minori, alla gestione del “codice rosa” per le vittime di violenza, alla casistica di bassa complessità medico-chirurgica, oculistica e otorinolaringoiatrica, gestita anche con percorsi ambulatoriali per i codici minori (See&Treat e Fast Track). La casistica traumatologia maggiore è invece gestita al piano terra dell'edificio, nell'area già attiva da luglio 2015.

Un accesso unico è adesso il solo punto di arrivo all'Ospedale Careggi per ambulanze e pazienti in condizioni di emergenza, con il superamento di quella particolare diversificazione di percorsi che aveva caratterizzato l'organizzazione del Pronto Soccorso AOUC.

Si è trattata di una scelta organizzativa che allinea l'Azienda ospedaliero universitaria fiorentina ai maggiori ospedali europei, semplificando e migliorando non solo l'accesso ma anche l'assistenza a tutti i pazienti, soprattutto a quelli più fragili e complessi.

Il Trauma Center assicurerà la presenza di tutti gli specialisti, il trauma team e le attrezzature diagnostiche e terapeutiche in una struttura unica capace di curare i pazienti nel complesso dei loro bisogni assistenziali.

Il nuovo Trauma Center è in grado di fornire spazi e dotazioni tecnologiche che possono consentire la gestione di un grande afflusso di pazienti in condizioni di maxiemergenza.

Sono 3700 i metri quadri complessivi del piano -1 del Padiglione 12 DEA dedicati al trauma, che si aggiungono ad altrettanti per le altre emergenze al piano terra.

Al piano -1 circa 1000 metri quadri sono stati destinati ad attività diagnostiche e 1.500 ad attività assistenziali di pronto soccorso con 12 box visita e due sale gessi. Fra gli strumenti in dotazione: 3 TC, una risonanza, 4 sale radiodiagnostiche, 4 sale ecografiche.

Il Trauma Center ha due punti accoglienza e informazioni all'interno del padiglione 12 DEAS: per l'utenza proveniente dal viale San Luca, dall'interno dell'area ospedaliera e per chi arriva dall'esterno, attraverso l'accesso su Viale Pieraccini. I due punti sono strutture coordinate nell'ambito del Progetto Accoglienza che coinvolge e organizza le attività al pubblico nei vari padiglioni di Careggi. Nel Trauma Center l'accoglienza è gestita da operatori impegnati a soddisfare i bisogni di informazione, orientamento e presa in carico dell'utenza, oltre a dare supporto negli adempimenti burocratici connessi al percorso assistenziale, come l'espletamento delle pratiche amministrative relative alla registrazione dei dati anagrafici al pagamento dei ticket e al supporto ai cittadini non appartenenti al Servizio Sanitario Nazionale.

Il volume di accessi al Pronto Soccorso dal 1/1/2019 al 30/9/2019 è di n. 90.020 accessi:

Modalità arrivo e numero accessi

Autonomo – 63.940

Ambulanza – 26.080

Accessi per fascia oraria

00:00 – 04:00 – n. 4.541

04:00 – 08:00 – n. 24.536

08:00 – 12:00 – n. 25.846

12:00 – 16:00 – n. 22.183

16:00 – 20:00 – n. 19.043

20:00 – 00:00 – n. 13.012

**Indicatori**

Gli indicatori di risultato, attraverso i quali l'AOUC intende valutare il raggiungimento degli obiettivi del Progetto, sono:

- diminuzione del numero di reclami relativi ad aspetti relazionali, di informazione, di orientamento e di accesso al servizio;
- aumento del numero di ringraziamenti;

*I dati relativi al numero di reclami e di ringraziamenti a cui fare riferimento sono:*

*Gennaio-Dicembre 2018 : 15 reclami e 74 ringraziamenti*

- soddisfazione degli utenti rilevabile attraverso questionari di gradimento somministrati al Pronto Soccorso
- pagamento dei ticket di Pronto Soccorso inteso come percentuale, 80%, dei ticket pagati sul totale ticket emessi, rilevabile attraverso i flussi contabili.

5) *Definizione sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei giovani in servizio civile:*

*5.1 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente (non prendere in considerazione i giovani in servizio civile regionale).*

Il progetto prevede di lavorare in collaborazione con molte figure professionali, in ambienti caratterizzati da altissima professionalità. Il rapporto numerico tra professionisti e volontari è garanzia del fatto che questi ultimi si troveranno in condizioni ideali per svolgere il loro servizio: saranno inseriti in un gruppo professionale che li aiuterà a valorizzare la loro esperienza senza gravarli di responsabilità eccessive, ma piuttosto stimolando una loro pro attività, che rimane condizione fondamentale per la crescita umana e professionale.

Le risorse umane complessive che affiancheranno i ragazzi sono le seguenti:

*n. 1 Direttore di Unità Operativa (dirigente con contratto a tempo indeterminato)  
Dirigente medico direttore del Pronto Soccorso SOD complessa*

*n.1 Responsabile del servizio (quadro) (dipendente a tempo indeterminato dell'Ente)  
Collaboratore amministrativo con responsabilità di Front Office*

*n.1 Vice-Responsabili amministrativi del servizio (quadro)(dipendenti a tempo  
indeterminato dell'Ente)  
Quadro del settore amministrativo*

*n.1 Coordinatori infermieristici  
Coordinatori infermieristici di area sanitaria, con responsabilità diretta sul  
personale sanitario e formazione di tipo universitario*

*n.5 Addetti di front-line di area amministrativa(dipendenti a tempo indeterminato  
dell'Ente)  
Figure amministrative dedicate all'area di Pronto Soccorso e Osservazione Breve*

*n.120 Personale sanitario dei reparti  
Personale di reparto a supporto dei giovani in servizio*

#### *5.2 Ruolo ed attività previste per i giovani in servizio civile nell'ambito del progetto.*

I volontari andranno ad affiancare il personale già presente nell'accoglienza intervenendo a supporto sugli aspetti relazionali e psicologici del momento dell'urgenza, contribuendo così al miglioramento della comunicazione e dell'informazione tra operatori e cittadini.

Il ruolo dei volontari per offrire un servizio di prima accoglienza, informativa e di orientamento, si realizza nei seguenti ambiti:

#### **Accoglienza:**

- a) ricevere il cittadino in ascolto attivo, per rilevare i suoi reali bisogni;
- b) informare e orientare il cittadino che accede ai servizi di Pronto Soccorso per limitare i disagi causati dal nuovo ambiente ed accedere facilmente alle prestazioni
- c) informare sui servizi offerti dall'Azienda e sulla loro modalità di accesso, promovendo la consultazione di opuscoli e dei servizi on line del (sito Web);
- d) raccogliere le richieste che non possono essere soddisfatte nell'immediato per poi dare una risposta in differita o inoltrarle al servizio preposto;
- e) accogliere le segnalazioni espresse dai cittadini al fine di migliorare l'accesso ai servizi;
- f) offrire supporto interlocutorio tra accompagnatore in attesa, paziente e personale sanitario;
- g) migliorare gli aspetti relazionali e di umanizzazione del servizio di accoglienza;
- h) fornire informazione di primo livello e di base in particolare per

- l'esplicitazione dei codici di triage;
- i) supervisionare il clima che si crea nelle sale di attesa favorendo la comunicazione dei bisogni degli utenti;

**Supporto Amministrativo:**

- a) indirizzare il cittadino ai competenti servizi/uffici per espletare la varie pratiche;
- b) supportare il personale nelle varie attività amministrative e di supporto al back office;
- c) assicurare l'espletamento delle pratiche inerenti al recupero crediti per prestazioni erogate;
- d) prevedere la presa in carico amministrativa dell'utente straniero, facilitando la comprensione degli aspetti connessi alla verifica delle condizioni di assistibilità da parte del SSR e conseguentemente l'accesso alle cure.

**Continuità dei percorsi assistenziali:**

- a) identificare in modo rapido le esigenze dell'utente indirizzandolo nel luogo appropriato;
- b) svolgere 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;
- c) 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
- d) Costituire il sensore della corretta circolazione delle informazioni tra le strutture ospedaliere (pronto Soccorso, aree delle degenze, ambulatori, diagnostiche etc.), anche per la gestione logistica del percorso diagnostico terapeutico;
- e) 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

**Accompagnamento:**

- a) accompagnare, se necessario o su richiesta, l'utente e gli accompagnatori in difficoltà al luogo in cui deve svolgere la prestazione;
- b) assicurare una presenza accanto alle persone che aspettano le cure e fornire notizie non sanitarie durante l'attesa;

**Informazione ed educazione alla salute:**

- a) aiutare il cittadino nell'utilizzo di strumenti, di sistemi elettronici e multimediali per l'ottenimento delle prestazioni nell'ottica della semplificazione delle procedure (es. pagamento ticket, utilizzo Totem, Carta Nazionale dei Servizi,...);
- b) incentivare il cittadino alla consultazione del Fascicolo Sanitario Elettronico e alla stampa dei referti attraverso i totem installati all'interno dei presidi

- ospedalieri;
- c) promuovere la conoscenza dei diritti e doveri in ambito di assistenza sanitaria
  - d) Partecipare alle rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti sui servizi erogati, anche al fine di verificare l'impatto della presenza dei giovani del servizio civile nell'ambito del pronto soccorso.
  - e) partecipazione alle campagne per la prevenzione e cura della salute o in occasione di particolari iniziative dell'Azienda rivolte alla cittadinanza.

1) 6) *Numero dei giovani da impiegare nel progetto:* 16

7) *Numero ore di servizio settimanali dei giovani (minimo 25, massimo 30):* 30

2) 8) *Giorni di servizio a settimana dei giovani (minimo 4, massimo 6) :* 6

3) 9) *Eventuali particolari requisiti richiesti ai giovani oltre a quelli previsti dalla Legge Regionale 35/2006:*

4) Per l'accesso alla selezione e al progetto, saranno considerati i requisiti richiesti dalla Legge 25 luglio 2006 n. 35.  
Tuttavia, saranno considerati requisiti aggiuntivi la naturale predisposizione ai rapporti umani, la disponibilità, la pazienza, l'ascolto, la comprensione delle varie situazioni che si presentino giornalmente al volontario e la motivazione complessiva a far parte del progetto.  
Insieme alle caratteristiche sopracitate, la conoscenza del PC, strumento al quale è subordinata tutta l'attività ospedaliero- universitaria (dall'accesso, al ricovero, alle liste operatorie, le prenotazioni di prestazioni ambulatoriali e indagini diagnostiche) è un elemento che riveste una particolare importanza dal momento che l'Azienda è dotata di molteplici applicativi informatici.

5) 10) *Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:*

Per le caratteristiche del progetto, si rende necessario sottolineare alcuni particolari obblighi richiesti per i giovani in servizio.  
Flessibilità oraria: per le caratteristiche del Pronto Soccorso, aperto sulle 24 ore, si rende necessaria la disponibilità a turnazioni di orario che prevedono la presenza in servizio articolata in turni mattina/pomeriggio sia nei giorni feriali che festivi.  
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.

11) Sede/i di attuazione del progetto (1):

<i>N.</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo (compresa eventuale partizione interna)</i>	<i>N. giovani per sede (2)</i>
<i>1</i>	DEAS Pronto Soccorso -SETTORE A - Servizi Integrati di Padiglione Codice 381	Firenze	VIALE GAETANO PIERACCINI 3/AP	10
<i>2</i>	DEAS Pronto Soccorso -SETTORE B - Servizi Integrati di Padiglione Codice 379	Firenze	VIA PARACELSO	6

(1) le sedi devono essere individuate **esclusivamente** fra quelle indicate in sede di iscrizione/adeguamento all'albo degli enti di servizio civile regionale, riportando la stessa denominazione e indirizzo (compresa l'eventuale ripartizione interna, es. scala, piano, palazzina, ecc) indicate sulla procedura informatica SCR.

(2) il numero complessivo di giovani di questa colonna deve coincidere con il numero indicato al precedente punto 8)



12) Nominativo operatore di progetto per singola sede (almeno uno per sede-questa figura non è compatibile con quella di coordinatore di progetti di cui al punto 2 ter né con quella di Responsabile di Progetto di cui al punto 2 bis):

- NOME E COGNOME: TOGNETTI DONATELLA
- DATA DI NASCITA: 12 novembre 1971 a Empoli
- CODICE FISCALE: TGNDDL71S52D403X
- INDIRIZZO MAIL: tognettid@aou-careggi.toscana.it
- TELEFONO: 055/7945345
- CURRICULUM con copia di un documento di identità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)
- SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra una di quelle indicate al precedente punto 11):

Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo
DEAS Pronto Soccorso -SETTORE A - Servizi Integrati di Padiglione Codice 381	Firenze	VIALE GAETANO PIERACCINI 3/AP

**-HA SVOLTO IL CORSO DI AGGIORNAMENTO E/O FORMAZIONE PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA:**

- corso OP/OLP organizzato CRESCIT svolto in data 14 maggio 2019 sede del corso Firenze presso ANPAS.

Nominativo operatore di progetto per singola sede (almeno uno per sede-questa figura non è compatibile con quella di coordinatore di progetti di cui al punto 2 ter né con quella di Responsabile di Progetto di cui al punto 2 bis):

- NOME E COGNOME: MORONI FRANCESCA
- DATA DI NASCITA: 14 giugno 1967 a Firenze
- CODICE FISCALE: MRNFNC67H54D612D
- INDIRIZZO MAIL: moronif@aou-careggi.toscana.it
- TELEFONO: 055/7946188
- CURRICULUM con copia di un documento di identità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)
- SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra una di quelle indicate al precedente punto 11):

Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo
DEAS Pronto Soccorso -SETTORE B - Servizi Integrati di Padiglione Codice 379	Firenze	VIA PARACELSO

**-HA SVOLTO IL CORSO DI AGGIORNAMENTO E/O FORMAZIONE PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA:**

- corso OP/OLP organizzato CRESCIT svolto in data 7 dicembre 2016 sede del corso Firenze presso ANPAS.

*13) Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile regionale:*

Le attività di promozione e sensibilizzazione si individuano in **quattro** categorie di azioni:

**Attività informatica:** a partire dal 2009, primo anno di servizio civile regionale a Careggi, la pubblicizzazione dei progetti è avvenuta attraverso canali più innovativi: oltre al sito internet, i progetti sono stati veicolati attraverso alcuni forum organizzati e gestiti dai ragazzi stessi e utilizzando lo strumento del *social-network*. Il risultato è stato ottimo: il sito è stato visitato da centinaia di utenti.

E' previsto l'aggiornamento continuo della sezione internet/intranet dedicata al servizio civile in homepage aziendale; dalla data di pubblicazione del bando di reclutamento dei volontari, oltre che sul sito internet, sulla sezione intranet aziendale viene data comunicazione a tutti dipendenti allo scopo di sensibilizzarli alle tematiche del servizio civile e mantenere un clima favorevole all'accoglienza dei volontari.

Il sistema di promozione e sensibilizzazione fino ad oggi utilizzato si è rivelato efficace sotto il profilo della selezione dei giovani da avviare al servizio : l'Ente è sempre riuscito ad avere un numero di domande adeguate non solo a coprire i posti messi a bando, ma anche per disporre di una graduatoria ampia da utilizzare nelle ipotesi di subentro.

**Attività cartacea:** per i canali "classici" di informazione, è prevista la predisposizione e l'utilizzo del materiale a stampa, come manifesti a colori di varie dimensioni che vengono affissi, volantini e depliant distribuiti nelle occasioni di incontro per promuovere l'adesione ai progetti all'interno dell'Azienda e delle Facoltà Universitarie che costituiscono un bacino di reclutamento privilegiato.

Inoltre, tutti gli anni sono state organizzate specifiche campagne promozionali e informative con il contributo dei giovani in servizio: in particolare, gli slogan e i logo dei manifesti degli ultimi anni sono stati ideati dai giovani in servizio e realizzati dai Grafici dell'Azienda, sviluppando idee e suggerimenti che provenivano dagli stessi.

Sono previsti infine comunicati stampa sui principali giornali cittadini a partire dalla pubblicazione del bando per la promozione dei progetti e il reclutamento.

**Incontri sul territorio:** gli incontri sul territorio prevedono l'organizzazione di Open Day presso i Dipartimenti Universitari e Ospedalieri e nelle sedi di attuazione dei progetti all'interno dei Padiglioni, al fine di promuovere il progetto e far conoscere le attività che ivi vengono svolte per sensibilizzare gli studenti alle tematiche e le opportunità offerte dal servizio civile.

**Attività di orientamento:** Estensione dell'orario di apertura al pubblico dell'ufficio e della linea telefonica, potenziamento dei contatti via mail e chat per orientare i giovani alla scelta del progetto affine alle caratteristiche ed alle aspettative personali.

*14) Piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati di progetto:*

Il piano di monitoraggio in Azienda è condotto dal Centro di Riferimento Regionale sulle Criticità Relazionali, che ha la propria sede nell'Ente.

Al Centro afferisce un gruppo di lavoro formato da psicologi, dipendenti e/o collaboratori esterni, accreditati come esperti di monitoraggio e con specifica preparazione nelle dinamiche di gruppo, nell'analisi e risoluzione di criticità che eventualmente dovessero insorgere. Essi garantiscono inoltre un contatto costante con il gruppo dei volontari e si pongono come riferimento per l'intero percorso di progetto. Il gruppo di lavoro comprende, oltre all'Operatore di Progetto, anche il Coordinatore dei progetti del Servizio Civile, con l'obiettivo di ottenere

informazioni utili per accrescere l'esperienza umana e professionale dei volontari e dare piena attuazione ai progetti stessi apportando, se necessario, modifiche migliorative.

Il monitoraggio utilizza modalità e strumenti diversi e si sviluppa lungo l'intero percorso del progetto come di seguito riportato:

**a) Metodologia e strumenti utilizzati per la raccolta delle informazioni e dei dati:**

In ciascuna delle principali fasi del progetto è prevista la raccolta di informazioni, la loro elaborazione e valutazione, la restituzione dei risultati, l'approfondimento di eventuali difficoltà o criticità segnalate, l'adozione di eventuali azioni per il superamento di tali difficoltà.

A tale scopo si utilizzano strumenti di sintesi delle informazioni raccolte e delle azioni intraprese. All'avvio dei progetti, gli psicologi, in presenza dei volontari e degli OP, presentano il sistema di monitoraggio e gli strumenti che verranno adottati per la rilevazione in itinere.

Gli strumenti consistono in **colloqui ed incontri** con i volontari sia in fase di avvio che in itinere, interventi di autovalutazione dei giovani, al fine di rilevare eventuali problematiche inerenti il progetto da parte dei volontari per evidenziare problemi connessi alla adeguatezza tra ruolo atteso e svolto da parte dei volontari, o problemi di compatibilità ambientale e/o relazionale tra i diversi soggetti nonché di adottare gli opportuni rimedi; **questionari** che vengono somministrati ai volontari nonché agli OP relativamente all'andamento del progetto nelle sedi locali e relativamente alla valutazione del raggiungimento degli obiettivi prefissati e di eventuali problemi organizzativi o relazionali che ne abbiano impedito il raggiungimento e l'efficacia dei correttivi messi in atto laddove necessitano.

**b) Tecniche statistiche adottate per l'elaborazione dei dati rilevati in itinere:**

L'analisi statistica è di tipo descrittivo in quanto consente di descrivere, rappresentare e sintetizzare in maniera opportuna un insieme di dati relativi ad una popolazione di interesse o fenomeno osservato. La popolazione di riferimento è l'insieme di tutti i volontari che scelgono di intraprendere l'esperienza del servizio civile presso l'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi. La raccolta dei dati avviene tramite la somministrazione individuale di **3 questionari**.

Il primo questionario che viene somministrato all'inizio del Servizio Civile valuta dati inerenti a: età, sesso, titolo di studio, condizione occupazionale, canali attraverso cui si è venuti a conoscenza dell'opportunità di intraprendere questo tipo di esperienza, motivazioni, e le aspettative del volontario rispetto alle attività previste dal progetto scelto.

Il secondo questionario, che viene somministrato a metà dell'esperienza, indaga: ancora una volta gli item che nel primo questionario rappresentavano le aspettative e che concretamente sono state attuate nella prima metà del servizio civile (le affermazioni e le alternative di risposta sono le stesse presenti nel primo questionario, in modo da poter mettere a confronto i dati rilevati da entrambi i momenti); seguono domande sulla soddisfazione dell'orario svolto, il numero di operatori con cui i volontari interagiscono, la frequenza settimanale di incontro fra volontario ed operatore di progetto, la soddisfazione della relazione con l'operatore di progetto, la presenza di un punto di riferimento quotidiano e la soddisfazione di tale relazione, la valutazione dell'esperienza in corso, infine la presenza di integrazione/arricchimento oppure supplenza rispetto agli operatori del contesto incluso nel progetto.

Il terzo ed ultimo questionario, somministrato in prossimità della conclusione del

servizio civile indaga nuovamente alcune variabili secondo questionario, come le attività progettuali e quelle che all'inizio erano definite aspettative e nel secondo ed il terzo questionario hanno più a che fare con percezioni e vissuti. A questo questionario sono state aggiunte 3 domande aperte che indagano la soddisfazione, le difficoltà e le ipotesi di miglioramento rispetto al ruolo del volontario e alle attività progettuali per cui è stato impiegato.

**c) Tempistica e numero delle rilevazioni:**

le rilevazioni adottate sono tre di cui una prima in fase entro il primo mese dall'avvio al servizio, la seconda entro il quinto mese, la terza entro l'undicesimo mese.

*15) Eventuali risorse finanziarie aggiuntive utilizzate per l'acquisto di beni o servizi destinati ai giovani in servizio:*

Si riportano in dettaglio le risorse finanziarie aggiuntive per acquisto di beni/servizi destinati ai giovani in servizio civile:

- **Buono pranzo** (giornaliero, nei giorni di presenza in servizio) del valore pari a € 5,00 per un ammontare di spesa pari a circa € 110 mensili a volontario che calcolato sui 12 mesi (per 16 volontari) risulta pari a € **21.120**.
- **Formazione generale e specifica** per un totale di 67 ore previste dal progetto ad un costo orario a docente pari a € 25.82 per un ammontare di spesa pari a € **1.730**.
- **Dotazione badge, Pass parcheggio** del valore pari a € 16 a volontario per un ammontare complessivo di spesa (per 10 volontari) pari a € **160**.
- **Corso BLS ( Basic Life Support Defibrillation)** per un costo unitario di € 80 a volontario per un ammontare complessivo di spesa (per 16 volontari) pari a € **1.280**.

Le risorse finanziarie aggiuntive sono pari a € **24.290**.

*16) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:*

Le risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto sono già presenti nelle sedi di attuazione e sono adeguate al raggiungimento degli obiettivi del progetto.

Gli strumenti a disposizione per il progetto sono:

- Postazioni di lavoro complete di PC, stampante e lettore Smart-card per accesso all'uso di varie applicazioni informatiche per i servizi agli utenti e servizi on line per carta sanitaria elettronica, fascicolo sanitario e carta operatore
- Telefoni per rapporti con l'utenza esterna ed interna
- Macchine fotocopiatrici multifunzione di fascia alta con uso di scanner
- Tabelloni informativi regionali/aziendali
- Dispositivi per il pagamento ticket, totem elimina code e sistemi di accoglienza (PuntoSI')

Ai volontari saranno forniti *NomeUtente* e una *Password*, dalla quale accederanno oltre che a Internet, anche alla Intranet Aziendale; le stesse credenziali serviranno per

accedere a una casella di posta elettronica aziendale.

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

17) *Competenze e professionalità acquisibili dai giovani durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:*

**Le competenze certificate dall'Ente** 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, in secondo luogo riguardano tutte le competenze acquisite inerenti in particolare la formazione specifica legata all'obiettivo del progetto.

Al termine del periodo di servizio ogni volontario potrà certificare nel proprio curriculum vitae:

1. Un certificato di servizio, a firma del Direttore Generale e del Direttore Amministrativo 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;
2. Attestazione, rilasciata a firma del Responsabile UO Formazione dell'AOU Careggi, che certifichi le competenze professionali acquisite nel corso del servizio, con il dettaglio della formazione generale e specifica, come da progetto, alla quale il volontario ha partecipato.

**Le competenze certificate e riconosciute dall'Ente Proponente** che i volontari acquisiranno nel corso dell'espletamento del servizio sono:

1. "Certificazione del Corso BLS-D (Basic Life Support-Defibrillation), eseguito secondo LG ILCOR aggiornate, con attestato di qualifica rilasciata al termine del corso previo superamento dell'esame finale. Il suddetto attestato è valido ai fini del CV";
2. Attestato di partecipazione Formazione generale e specifica per Lavoratori in attuazione del D.Lgs. 81/08 art. 37 e accordo Stato-Regioni 21/12/2011 effettuati dal Servizio Prevenzione e Protezione aziendale.
3. Attestazione di partecipazione al corso di formazione "PASS – Percorsi Assistenziali per Soggetti con bisogni Speciali" rilasciato da FORMAS Laboratorio Regionale per la Formazione Sanitaria.

## FORMAZIONE GENERALE DEI GIOVANI

18) *Sede di realizzazione:*

La formazione generale si svolgerà all'interno dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi, nelle aree didattiche dell'Ente.

Le sedi di realizzazione saranno:

- **Nuovo Ingresso Careggi** NIC 3 - Didattica, aule multimediali ed aule attrezzate;
- **Aula Pasquinelli** – Piastra dei Servizi Pad.15, aula multimediale attrezzata da 65 posti;

- **Aula Magna**, sala da 176 posti, per incontri plenari e regionali; Trattasi di strutture aziendali dedicate alle attività di formazione permanente del personale, dotate di strumentazione completa per la didattica (PC, videoproiettori, lavagne luminose etc.).

*19) Modalità di attuazione:*

L'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi eroga **in proprio** la formazione mediante propri formatori che negli ultimi anni ha provveduto ad accreditare, formare ed aggiornare secondo le indicazioni di Regione Toscana ed attraverso CRESCIT, Ente nato per promuovere, valorizzare ed occuparsi della qualificazione del Servizio Civile in Toscana.

Per le lezioni frontali e/o dinamiche, l'Ente potrà avvalersi di esperti in base alle tematiche trattate e si riserva la possibilità di invitare persone che possano condividere esperienze umane, di solidarietà e di spessore, nonché contribuire alla formazione civica dei giovani volontari.

In coerenza con gli obiettivi del progetto, sarà data continuità alla partecipazione dei giovani in servizio alle iniziative di carattere regionale inserite nel sistema Politiche giovanili della Regione Toscana e agli eventi, manifestazioni ed occasioni formative proposte nell'ambito del Progetto 'Giovanisi' della Regione Toscana.

*20) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La formazione generale sarà erogata con metodologie didattiche finalizzate alla preparazione, supporto e conoscenza di carattere teorico-pratiche legate alle specifiche attività previste dal progetto, ed in particolare;

- LEZIONI FRONTALI, impiegando esperti della materia trattata;
- DINAMICHE NON FORMALI, simulazioni, lavoro di gruppo, giochi di ruolo
- FORMAZIONE A DISTANZA, utilizzando un sistema software (una "piattaforma") per seguire a distanza il corso di formazione monitorato da appositi tutor con somministrazione di un test finale obbligatorio.
- PARTECIPAZIONE dei giovani alla formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana inserite nel sistema delle Politiche Giovanili;

Nel proporre i contenuti della formazione, è previsto che:

1. durante le lezioni frontali, tenute in aula con l'utilizzo di video-proiettore, verranno distribuite dispense e raccolte di documenti. Tali documenti verranno diffusi in forma digitale sul sito internet, che avrà anche la funzione di raccogliere e diffondere il materiale didattico per i volontari;
2. per i periodici incontri di verifica e monitoraggio della formazione, previsti sia dal piano di monitoraggio del progetto, sia dal monitoraggio del piano della formazione, verranno predisposti moduli e questionari utili alla valorizzazione delle esperienze di ogni volontario;
3. utilizzo dei role-play, un particolare tipo di esercitazione che richiede ai partecipanti di svolgere, per un tempo limitato, simulate utili per sviluppare

soprattutto le competenze relazionali che sono di per sé una metodologia capace di interiorizzare competenze attraverso l'esperienza;

Sono previste verifiche per la misurazione dei livelli di apprendimento raggiunti, mediante la somministrazione di questionari inerenti la qualità percepita della formazione stessa, durante ed al termine del percorso formativo.

21) *Contenuti della formazione:*

Gli elementi contenuti nella formazione generale si attengono a quanto stabilito nel “Piano di azioni regionale per migliorare l'esperienza dei pazienti e dei loro familiari in Pronto Soccorso” approvato con DGR.1232 del 7/10/2019, nella Legge Regionale 25 luglio 2006, n.35 e 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).

Contenuti:

- DGR 806 del 24/07/2017 “Modello organizzativo per percorsi omogenei in Pronto Soccorso. Linee di indirizzo” Accoglienza in Pronto Soccorso – Figure professionali (8h)
- Legislazione Regionale del Servizio Civile e Regolamento di Attuazione; Organizzazione del servizio civile e le sue figure: progetti, diritti e doveri dei volontari (6h);
- Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti (CRCR) Identità del gruppo in formazione e patto formativo (6h)
- Lavorare in sicurezza: salute e sicurezza nei luoghi di lavoro D.lgs.81/08 (16h)

22) *Durata (espressa in ore):*

La durata della Formazione Generale ammonta complessivamente a **36** ore.

## **Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei giovani**

23) *Sede di realizzazione:*

La formazione generale si svolgerà all'interno dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi, nelle aree didattiche dell'Ente.

Le sedi di realizzazione saranno:

- **Nuovo Ingresso Careggi** NIC 3 - Didattica, aule multimediali ed aule attrezzate;
- **Aula Pasquinelli** – Piastra dei Servizi Pad.15, aula multimediale attrezzata da 65 posti;
- **Aula Magna**, sala da 176 posti, per incontri plenari e regionali;

Le strutture aziendali dedicate alle attività di formazione permanente del personale, dotate di strumentazione completa per la didattica (PC, videoproiettori, lavagne luminose etc.).

#### 24) Modalità di attuazione:

L'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi eroga **in proprio** la formazione mediante propri formatori che negli ultimi anni ha provveduto ad accreditare, formare ed aggiornare secondo le indicazioni di Regione Toscana ed attraverso CRESCIT, Ente nato per promuovere, valorizzare ed occuparsi della qualificazione del Servizio Civile in Toscana.

Per le lezioni frontali e/o dinamiche, l'Ente potrà avvalersi di esperti in base alle tematiche trattate e si riserva la possibilità di invitare persone che possano condividere esperienze umane, di solidarietà e di spessore, nonché contribuire alla formazione civica dei giovani volontari.

In coerenza con gli obiettivi del progetto, sarà data continuità alla partecipazione dei giovani in servizio alle iniziative di carattere regionale inserite nel sistema Politiche giovanili della Regione Toscana e agli eventi, manifestazioni ed occasioni formative proposte nell'ambito del Progetto 'Giovanisi' della Regione Toscana.

#### 25) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La formazione specifica sarà erogata con metodologie didattiche finalizzate alla preparazione, supporto e conoscenza di carattere teorico-pratiche legate alle specifiche attività previste dal progetto, ed in particolare;

- LEZIONI FRONTALI, impiegando esperti della materia trattata
- DINAMICHE NON FORMALI, simulazioni, lavoro di gruppo, giochi di ruolo
- FORMAZIONE A DISTANZA utilizzando un sistema software (una "piattaforma") che permette di gestire a distanza il corso di formazione, monitorato da appositi tutor con somministrazione di un test finale obbligatorio.

Nel proporre i contenuti della formazione, è stato previsto che:

4. durante le lezioni frontali, tenute in aula con l'utilizzo di video-proiettore, verranno distribuite dispense e raccolte di documenti. Tali documenti verranno diffusi in forma digitale sul sito internet, che avrà anche la funzione di raccogliere e diffondere il materiale didattico per i volontari;
5. per i periodici incontri di verifica e monitoraggio della formazione, previsti sia dal piano di monitoraggio del progetto, sia dal monitoraggio del piano della formazione, verranno predisposti modulistiche e questionari utili alla valorizzazione delle esperienze di ogni volontario;
6. utilizzo dei role-play, un particolare tipo di esercitazione che richiede ai partecipanti di svolgere, per un tempo limitato, simulate utili per sviluppare soprattutto le competenze relazionali, sono di per sé una metodologia capace di interiorizzare competenze attraverso l'esperienza;

Sono previste verifiche per la misurazione dei livelli di apprendimento raggiunti, mediante la somministrazione di questionari inerenti la qualità percepita della formazione stessa, durante ed al termine del percorso formativo.



## 26) Contenuti della formazione:

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

Contenuti:

- Organizzazione dell'Ente e Sistema Sanitario Regionale e normativa in campo sanitario. Tessera sanitaria, fascicolo sanitario elettronico e carta operatore (6h)
- Tutela del Cittadino e Ufficio Relazioni con il pubblico. Strumenti di informazione: sito internet e intranet – Applicativi informatici in uso al PS (6h)
- Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e Integrità: il Codice Etico e di Comportamento Aziendale (4h)
- Problematiche bioetiche e biogiuridiche: privacy e trattamento dati in sanità. (5 ore);
- BLS-D- Basic Life Support Defibrillation (5h)
- PASS – Percorsi Assistenziali per Soggetti con Bisogni Speciali (5h)

## 27) Durata (espressa in ore):

La durata della Formazione Specifica ammonta complessivamente a **31** ore.

## Altri elementi

28) Presenza di almeno una delle altre figure previste per la gestione del servizio civile regionale (diversa dall'Operatore di Progetto) che nell'ultimo anno abbia frequentato il corso di formazione e/o aggiornamento programmato dalla Regione Toscana (o si impegni a parteciparvi entro l'anno in cui si realizza il progetto):

Nome e cognome: Gabrielli Paola Ruolo: Coordinatore di progetto

- *si impegna a svolgerlo entro l'anno:* SI

29) Impegno a far partecipare i giovani aderenti al progetto alla formazione aggiuntiva programmata dalla regione Toscana: SI

30) Attestazione che all'interno del medesimo bando sono stati presentati progetti per un numero complessivo di posti inferiori al 50% di quelli richiedibili in base alla categoria di appartenenza:

SI

n° progetti presentati: 1 n° posti richiesti complessivamente: 16

31) Impegno a far partecipare i giovani aderenti al progetto ad almeno due manifestazioni, eventi o attività di carattere regionale inserite nel sistema delle politiche giovanili della regione Toscana: SI

32) Coprogettazione tra i seguenti enti (è necessario allegare l'accordo sottoscritto dagli enti per la coprogettazione, da cui risulti l'ente capofila):

Denominazione ente	Codice RT	Categoria d'iscrizione all'albo SCR	Ente pubblico o privato

Il sottoscritto ROCCO DONATO DAMONE nato a Tolve (PZ) il 29 febbraio 1959 in qualità di responsabile legale dell'ente AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA CAREGGI dichiara che l'ente che rappresenta è in possesso di tutti i requisiti previsti per l'iscrizione all'albo degli enti di servizio civile regionale (art. 5 comma 1 legge regionale n. 35 del 25/07/2006).

Data

Il Responsabile legale dell'ente  
Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi

Dott. Rocco Donato Damone