



Azienda
Ospedaliero
Universitaria
Careggi

Organizzazione del Servizio Civile e le sue figure: lavorare per progetti



Benvenuti a Careggi

PAOLA GABRIELLI, CRISTINA CHISCI





Organizzazione del Servizio Civile e le sue figure: lavorare per progetti



“Il Sistema di Servizio Civile”

In seguito alle raccomandazioni dell'UE, è stato approvato il Piano nazionale “*Garanzia Giovani*” che la Regione Toscana ha tradotto nel POR (Piano Operativo Regionale) finanziato dal FSC (Fondo per lo Sviluppo e la Coesione) 2014 – 2020 .

Nell'ambito del progetto *Giovanisì*, R.T. emana bandi di SCR finanziati con fondi europei a sostegno delle politiche per l'occupazione, la formazione, l'educazione e la coesione sociale.

Il Servizio Civile opera nel rispetto dei principi della solidarietà, della partecipazione, dell'inclusione e dell' utilità sociale nei servizi resi, anche a vantaggio di un potenziamento dell'occupazione giovanile.





Organizzazione del Servizio Civile e le sue figure: lavorare per progetti



FIGURE DEL SERVIZIO CIVILE REGIONALE

- **RESPONSABILE DEL SCR**
- **COORDINATORE DI PROGETTI**
- **RESPONSABILE DI PROGETTO**
- **OPERATORE DI PROGETTO**
- **VOLONTARI DI SERVIZIO CIVILE**





Organizzazione del Servizio Civile e le sue figure: lavorare per progetti



Responsabile del SCR

- E' il diretto ed unico interlocutore per conto dell'Ente al quale appartiene, dell'ufficio regionale del servizio civile.
- E' l'unico responsabile del SCR all'interno del proprio Ente in tutte le sue manifestazioni ed articolazioni
- Coordina tutta l'attività svolta in materia di SCR, sia per quanto riguarda gli operatori previsti dalla normativa, sia per quanto concerne le sedi di attuazione di progetto che per i volontari che svolgono il servizio civile all'interno dell'ente





Organizzazione del Servizio Civile e le sue figure: lavorare per progetti



Coordinatore dei progetti

- Il Coordinatore dei Progetti ha il coordinamento e la supervisione di tutti i progetti di servizio civile regionale dell'Ente approvati e finanziati all'interno del bando.
- Si interfaccia direttamente con il responsabili di progetto e con gli Operatori di Progetto che coordina, assicurando l'attuazione delle verifiche sull'andamento dei progetti a lui assegnati



Organizzazione del Servizio Civile e le sue figure: lavorare per progetti

Responsabile di progetto

- Redige il progetto in base alle indicazioni dell'ente a cui appartiene, cura ed organizza la formazione specifica dei progetti da lui redatti in collaborazione con il responsabile del servizio civile dell'ente, che a sua volta provvede ad effettuare la formazione generale.
- Ha capacità di gestione delle attività previste dal progetto che redige.





Organizzazione del Servizio Civile e le sue figure: lavorare per progetti



Operatore di Progetto - OP

- Figura di comprovata esperienza nel settore di impiego dei volontari e formata con corso CRESCIT (Conferenza Regionale degli Enti di Servizio Civile in Toscana) organizzato da Regione Toscana.
- Garantisce la presenza nella sede del progetto per almeno 12 ore settimanali
- Referente del progetto e per i giovani in servizio in quella sede, per lo svolgimento delle attività e per qualunque questione inerente il progetto
- Attua le direttive del responsabile del servizio civile regionale
- Si raccorda con gli altri operatori di progetto impegnati nella realizzazione del medesimo progetto





Organizzazione del Servizio Civile e le sue figure: lavorare per progetti



VOLONTARI DEL SERVIZIO CIVILE

Il volontario di S.C.R. è un giovane in età compresa fra 18 e 29 anni al quale viene offerta l'occasione di dedicare dodici mesi della propria vita a favore di un impegno di solidarietà o nei servizi alla persona.

L'obiettivo primario è la partecipazione responsabile alle attività indicate nel progetto di servizio civile mettendo a frutto le proprie energie, le proprie capacità, la propria intelligenza, sensibilità e disponibilità.

Inoltre, il servizio civile, intende favorire l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro attraverso l'acquisizione di accresciute professionalità e consapevolezza delle dinamiche sociali e culturali.





Organizzazione del Servizio Civile e le sue figure: lavorare per progetti



I progetti di SCR: conoscere e lavorare per progetti

- Lavorare per progetti significa lavoro ad alta integrazione che deve essere costruito, la qualità del quale dipende dalla qualità delle competenze che ciascuno mette in gioco. Gli obiettivi del progetto vengono raggiunti grazie all'operato di un team di persone. L'integrazione del team è il risultato della capacità di comunicazione, coordinamento e cooperazione tra tutte queste figure. I volontari del servizio civile sono parte integrante di questo processo e la loro crescita umana è fondamentale per la sua riuscita.





Azienda
Ospedaliero
Universitaria
Careggi

Organizzazione del Servizio Civile e le sue figure: lavorare per progetti



PAOLA GABRIELLI, CRISTINA CHISCI



PROGETTI SCR 2021

NIC ONE – *un'interfaccia unica per molteplici servizi*

COMUNICARE – *organizzare i dati per una migliore informazione*

ADMISSION SERVICE – *missione accoglienza*

RECEPTION SERVICE – *ascoltare per orientare*

CRYSTAL CLEAR – *la trasparenza del percorso chirurgico*

LIFE BRIDGE – *sulla strada per l'autonomia*

Sono progetti presentati nel 2018 ma soggetti a proroga con il finanziamento del fondo europeo FSC 2014-2020



Organizzazione del Servizio Civile e le sue figure: lavorare per progetti



NIC ONE - un'interfaccia unica per molteplici servizi (8 posti)

Questo progetto, vuole migliorare gli aspetti relazionali, di orientamento, informazione e l'organizzazione del front office come punto di incontro tra l'ospedale e il cittadino, con l'obiettivo di facilitare l'accesso e l'utilizzo dei servizi fin dal suo "primo ingresso", garantendo la disponibilità all'ascolto e la presa in carico da parte del personale.

Il progetto centralizza tutte queste funzioni, che vengono svolte dal Centro Servizi, che farà da collettore con i singoli punti di accoglienza decentrati negli altri padiglioni.

I volontari si troveranno ad operare in ambienti caratterizzati da personale amministrativo di alta professionalità, interamente dedicato alla funzione di accoglienza che li aiuterà a valorizzare questa loro esperienza stimolando il loro coinvolgimento nelle attività, come condizione fondamentale per una crescita umana e professionale.





Organizzazione del Servizio Civile e le sue figure: lavorare per progetti



NIC ONE - *un'interfaccia unica per molteplici servizi* (8 posti)

Segue il modello aziendale di accoglienza di cui è il cuore ed è collocato all'interno del NIC dove vengono svolte le seguenti attività:

- Supporto all'URP per attività di informazione e orientamento
- Consegna referti di diagnostica e laboratorio
- CUP Metropolitano area fiorentina
- Rilascio copia documentazione sanitaria
- Supporto nell'accesso ai servizi informatizzati
- Supporto alla didattica





Organizzazione del Servizio Civile e le sue figure: lavorare per progetti



NIC ONE: un'interfaccia unica per molteplici servizi	DONOLATO S. 7001 8024	BELOUALI AMAL	380 - NUOVO INGRESSO CAREGGI - Centro Servizi
		BOLDI NICCOLO'	
	PALMIERI ELENA 9041	ZERINI ANDREA	
		AOUKACHA NADIA	
	COLOTTI A. 6049 3486538104	GALLO SILVIA	
		MAGNI GAIA	



ADMISSION SERVICE - missione accoglienza (10 posti)

Il progetto Admission Service, con sedi presso gli Spoke dei padiglioni Maternità, CTO e San Luca, ha l'obiettivo di migliorare la fruibilità dei servizi sanitari di primo livello per gli utenti dell'AOUC che verranno coadiuvati dal personale addetto nell'utilizzo di nuovi presidi tecnologici e informatici utili per prenotazioni, self-accettazione, pagamenti di ticket e autogestione di pratiche amministrative, spesso percepiti come un insieme di attività complesse e di non facile esecuzione.

I giovani del Servizio Civile inseriti in questo contesto possono contribuire a migliorare la gestione dell'accoglienza e la guida del paziente nei dipartimenti dove è stato indirizzato, supportando il suddetto personale anche al fine di ridurre i tempi di attesa.





Organizzazione del Servizio Civile e le sue figure: lavorare per progetti



ADMISSION SERVICE: missione accoglienza	CHIRICI S. 3316341228	LARI GIORGIA MARIA	51 - MATERNITA' E GINECOLOGIA - SIP
	IMPENNATO D. 3488513033	LA PORTA ANGELA	48 - CTO - NEUROMOTORIO - SIP
		MANETTI DANIELA	
		RIGHI IGOR	
		GUALTIERI IRENE	
	BARTOLINI G. 8940 3486527399	DE LUCIA ANNA	392 - SAN LUCA SETTORE B- SIP
		GAZZERI MARIA LAURA	
		NENCI SHARON	





Organizzazione del Servizio Civile e le sue figure: lavorare per progetti



RECEPTION SERVICE - ascoltare per orientare (10 posti)

Il percorso di accoglienza, l'accesso alle prestazioni, l'accettazione amministrativa e i vari servizi ospedalieri avvengono negli Spoke dei padiglioni Piastra dei Servizi, Clinica Chirurgica, DEAS e Clinica Medica, centri periferici dislocati nei vari padiglioni in collegamento diretto con l'Hub del Centro Servizi. È in tali sedi che avviene la "presa in carico" del cittadino, intesa come attenzione all'accoglienza, al comfort e orientamento all'interno della struttura ospedaliera, in una logica organizzativa che ruota intorno all'assistito e alle sue esigenze.

In questo contesto i giovani del Servizio Civile saranno parte attiva per contribuire a migliorare la qualità dei servizi sanitari percepita dall'utente considerando anche il fatto che spesso la complessità e la tecnologia del mondo ospedaliero può essere vissuta come totalmente ostile da parte del cittadino. Ciò è possibile attraverso l'introduzione di aspetti quali la dimensione umana, la fiducia, l'accoglienza, in una parola: l'umanizzazione.





Organizzazione del Servizio Civile e le sue figure: lavorare per progetti



RECEPTION SERVICE: ascoltare per orientare	D'IMPERIO MARIO 3488513042	MONTEDURO MELISSA	379 - CLINICA CHIRURGICA - SIP
		VINCI FRANCESCO	
	DALLA PALMA L. 3486522557	BUONOVINO MARIKA	381 - DEAS PRONTO SOCCORSO - settore A - SIP
		CUBEDDU GIACOMO	
	SINISI D. 7623 5773	VARRASI MARTINA	378 - CLINICA MEDICA SIP
		TRIPPOLI LUCREZIA	
	ANDREI E. 9166	ZAPPELLI ALESSIO	50 - PIASTRA DEI SERVIZI SIP





Organizzazione del Servizio Civile e le sue figure: lavorare per progetti



CRYSTAL CLEAR - la trasparenza nel percorso chirurgico (10 posti)

Gli Uffici di Programmazione Chirurgica (UPC), all'interno dei padiglioni Maternità, CTO neuromotorio, DEAS e San Luca sono preposti alla prenotazione e programmazione degli interventi e ricoveri chirurgici al fine di facilitare l'accesso all'utente al percorso chirurgico, garantendo al un supporto informativo ed orientativo per i cittadini.

I giovani in Servizio Civile affiancano gli operatori dell'UPC, a supporto delle attività connesse all'inserimento delle liste di attesa e relativo contatto telefonico, garantendo tutte le operazioni connesse con il buon andamento del percorso chirurgico e riduzione dei tempi di attesa





Organizzazione del Servizio Civile e le sue figure: lavorare per progetti



CRYSTAL CLEAR: la trasparenza del percorso chirurgico	PANCOLLI S. 3488512214	GALLO MATTEO MARIO	51 - MATERNITA' E GINECOLOGIA - SIP
		TRONCI CATERINA	
	PRATESI M. 6651 3492228865	MOLINA MARTINEZ ARLENNE	48 - CTO - NEUROMOTORIO - SIP
		FONTANELLI ANNA	
	TOGNETTI D. 5345 6194	NEGLIA ASIA	381 - DEAS PRONTO SOCCORSO - settore A - SIP
		LANDI VANESSA	
	FRANCINI G. 7274	SABBATINO LOSANNA	386 -SAN LUCA - settore C - SIP



Organizzazione del Servizio Civile e le sue figure: lavorare per progetti

COMUNI-CARE - organizzare i dati per una migliore informazione (10 posti)

- In questa riorganizzazione dell'accoglienza e dell'informazione, l'URP svolge un ruolo di formazione costante dei volontari e di coordinamento delle attività su ciascun punto informativo. Le sedi di servizio sono il Centro Servizi e l'URP del Nuovo Ingresso Careggi (NIC).
- I giovani in Servizio Civile inseriti in questo progetto avranno un ruolo di facilitatore nell'utilizzo tecnologico delle innovazioni, garantendo nel contempo la cura dell'accoglienza.
- Il progetto vuole sostenere l'implementazione di un applicativo di raccolta dati (URP Control Panel) dedicato alla gestione delle informazioni accessibili on line attraverso l'intranet aziendale e quindi fruibile da tutto il personale dipendente; per garantire il passaggio di informazioni interne ed esterne in maniera uniforme e verificata.



Organizzazione del Servizio Civile e le sue figure: lavorare per progetti



COMUNICARE: organizzare i dati per una migliore informazione	VETTORI C. 6292	BAGNOLI LAVINIA	380- NUOVO INGRESSO CAREGGI - CENTRO SERVIZI
		SABBAH COSIMO	
		AGRESTI MATTEO	
	PAGLIA P. 6973	ASUNI SALVATORE	397 - NUOVO INGRESSO CAREGGI - URP e Servizi Amministrativi
		CHITI DAVIDE	
		CIANCIOSI MATILDE	
DE SIENA GIOVANNA			



Organizzazione del Servizio Civile e le sue figure: lavorare per progetti

LIFE BRIDGE - sulla strada per l'autonomia (2 posti)

Il progetto si svolge presso l'Unità Spinale che è un centro specializzato per la cura dei pazienti affetti da lesioni vertebro-midollari; ha lo scopo di affiancare e sostenere le persone durante il percorso di reinserimento familiare, sociale e lavorativo nel modo più efficace possibile attraverso la sperimentazione assistita di attività formative e ludico ricreative condotte dal Responsabile del progetto e dai volontari del Servizio Civile per consentire al paziente para e tetraplegico la maggior autonomia possibile.

I volontari, opportunamente formati, potranno contribuire a questo percorso riabilitativo attraverso interventi di apprendimento e sviluppo di arti musicali, figurative, informatiche o di semplice espressione manuale e la realizzazione di percorsi guidati esterni al luogo di ricovero, attraverso i quali il paziente diversamente abile potrà migliorare l'interazione con parenti, amici e con tutto il tessuto sociale di appartenenza.



Organizzazione del Servizio Civile e le sue figure: lavorare per progetti



Life Bri dge	DADDI M. 5259	VIVIO MARTINA	376 - UNITA' SPINALE
--------------------	---------------	---------------	----------------------



ORARIO DI SERVIZIO

6 ore al giorno per 5 giorni settimanali

Per la gestione delle presenze Regione Toscana mette a disposizione due strumenti per la facilitazione delle attività e miglior comprensione delle proprie informazioni:

- Una APP per poter eseguire le timbrature dal proprio cellulare e poterle rivedere;
- Un portale dove poter consultare il proprio cartellino, fare richiesta di assenza, fare una timbratura nel caso non possa utilizzare la app. Nel portale oltre alle attività legate alla presenza potrà consultare il proprio cedolino, la Certificazione Unica CU e chiedere la variazione del proprio conto corrente per l'accredito del compenso.



Organizzazione del Servizio Civile e le sue figure: lavorare per progetti



La app permette di timbrare la presenza e rivedere sul calendario le timbrature presenti sul cartellino. Per l'utilizzo della app è necessario attivare la **georeferenziazione** per verificare che la timbratura sia eseguita all'interno della sede assegnata. **NON** viene registrato nessun dato di localizzazione ma viene solo eseguito il controllo che nel momento della timbratura la posizione del telefono sia ad una distanza di almeno 500m dalla localizzazione della sede assegnata e registrato un codice che indica se la timbratura è stata fatta in sede oppure no.

Nel caso in cui la timbratura non sia stata fatta in sede, prima di essere acquisita e quindi mostrata sul calendario, deve essere validata dal proprio responsabile.

Per l'utilizzo della app è necessario avere le **credenziali SPID di almeno livello 2** oppure la **tessera sanitaria attivata**.



Organizzazione del Servizio Civile e le sue figure: lavorare per progetti

Il download dell'app è disponibile presso gli store di Apple e di Google, identificabile dalla seguente icona:



Al momento dell'installazione accettare l'utilizzo della georeferenziazione. È possibile autenticarsi in due modalità: con account SPID o tramite il QR-Code.

- **Login con account Spid:** dopo aver selezionato questo metodo di autenticazione, l'utente visualizzerà una lista dei servizi di Spid, il quale selezionerà a seconda dell'account disponibile.
- **Login tramite QR-Code:** per prima cosa si deve ottenere il QR-CODE collegandosi al sito della Regione Toscana
<https://accessosicuro.rete.toscana.it/otpgenerator/welcome>

Organizzazione del Servizio Civile e le sue figure: lavorare per progetti

L'applicazione è suddivisa in tre aree, selezionabili dal menu orizzontale in basso. Le tre aree sono:

- Home
- Calendario
- Profilo.

Dopo l'autenticazione, l'utente atterrà sulla Home Page.

Essa è formata da:

- L'indirizzo della sede;
- Orologio Digitale e Analogico;
- I pulsanti per inviare la timbrature di Entrata ed Uscita.





Organizzazione del Servizio Civile e le sue figure: lavorare per progetti

