

DAL CUORE DEI SERVIZI PER I PERCORSI DI SALUTE (42 posti)

Il progetto ha come obiettivo il miglioramento degli aspetti relazionali, di orientamento, informazione e l'organizzazione del front office come punto di incontro tra l'ospedale e il cittadino, allo scopo 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 si attua all'interno del NIC (Nuovo Ingresso Careggi) e in altri padiglioni dell'AOUC, e si propone di ottimizzare l'accoglienza attraverso un supporto informativo utile ad agevolare la comunicazione tra utenti e operatori.

L'obiettivo generale è volto a superare la complessità strutturale e assistenziale presente in azienda, rendere più semplice l'informazione e la fruizione dei percorsi, sburocratizzare l'accesso ai servizi, aumentare la presa in carico, e accrescere la soddisfazione dell'utenza, migliorando la qualità percepita dei servizi sanitari.

Il percorso di accoglienza, l'accesso alle prestazioni, l'accettazione amministrativa e i vari servizi ospedalieri avvengono negli nell'HUB e negli Spoke, centri periferici dislocati nei vari padiglioni, in collegamento diretto con l'Hub del Centro Servizi.

Il progetto - con sedi presso l'HUB (NIC) e gli Spoke in vari padiglioni: 15 / Piastra dei Servizi, 12 / DEAS - Pronto Soccorso, 7 / Maternità e Ginecologia, 25 / CTO - Neuromotorio, 16 / San Luca, 8b / Clinica Chirurgica, 24 / Unità Spinale, 23 / Medicina del Lavoro e 28c / Ponte Nuovo - ha l'obiettivo di migliorare la fruibilità dei servizi sanitari di primo livello per gli utenti dell'AOUC.

È in tali sedi che avviene la "presa in carico" del cittadino, intesa come attenzione all'accoglienza,

al comfort e all'orientamento all'interno della struttura ospedaliera, in una logica organizzativa che ruota intorno all'assistito e alle sue esigenze.

Gli utenti possono essere inoltre coadiuvati nell'utilizzo di nuovi presidi tecnologici e informatici per: prenotazioni, self-accettazione, pagamenti di ticket e autogestione di pratiche amministrative che spesso vengono percepite come un insieme di attività complesse e di non facile esecuzione.

I giovani in Servizio Civile inseriti in questo progetto divengono parte attiva di un sistema complesso che può offrire loro un'occasione di sviluppo e di crescita personale e professionale.

L'obiettivo, nei confronti dei giovani volontari, è offrire l'opportunità di confrontarsi con una realtà lavorativa a contatto con utenti e con gruppi di lavoro multidisciplinari, che favorirà lo sviluppo di competenze trasversali quali risoluzione dei problemi con analisi delle criticità riscontrate dall'utente.

I giovani potranno proporre soluzioni migliorative, valutare il proprio operato ed esperienza vissuta identificando punti di forza e debolezza, potranno inoltre sviluppare competenze relazionali e di comunicazione spendibili nel mondo del lavoro.

INSIEME: accompagnamento nel percorso chirurgico (8 posti)

Il percorso chirurgico rappresenta una componente del processo assistenziale, volto ad accrescere la responsabilità dell'Azienda nei confronti del cittadino e garantire la facilità dell'accesso e del perseguimento della continuità assistenziale.

Il progetto si propone di facilitare l'accesso dell'utente al percorso chirurgico delle SOD che operano presso le sedi dell'Ufficio Programmazione Chirurgica dell'AOUC, presso vari padiglioni: 25 / CTO - Neuromotorio, 16 / San Luca, 7 / Maternità e Ginecologia, 12 / DEAS - Pronto Soccorso, garantendo un supporto informativo e orientativo.



Programma
TARGET: IL CITTADINO AL CENTRO

serviziocivile

per i cittadini che successivamente all'accesso al Pronto Soccorso e/o alla prestazione ambulatoriale, presentano la necessità di essere inseriti nel percorso chirurgico.

Gli Uffici Programmazione Chirurgica (UPC), sono preposti alla prenotazione e programmazione degli interventi e ricoveri chirurgici.

In particolare, è necessario garantire una buona organizzazione del sistema e umanizzazione dei servizi che si realizzano anche tramite un agevole accesso al percorso chirurgico, al front office, al servizio telefonico e all'orientamento, facilitando l'accessibilità degli utenti e avendo particolare attenzione verso le persone maggiormente svantaggiate: disabili, anziani, pazienti oncologici e coloro i quali siano affetti da particolari patologie invalidanti.

Particolare attenzione è rivolta alle tante coppie che si rivolgono al Centro di Procreazione Medicalmente Assistita, struttura multidisciplinare che offre un percorso diagnostico e terapeutico integrato per la coppia alla ricerca di un figlio.

Inoltre il supporto all'attività amministrativa rivestirà una grande importanza, i volontari affiancheranno il personale amministrativo per le seguenti attività: controllo dell'anagrafica dei pazienti, inserimento nelle liste di attesa, contatti telefonici per avvisare i pazienti per la preparazione al ricovero o all'accesso ambulatoriale; questo al fine di agevolare l'accesso al percorso sanitario soprattutto nei momenti di criticità nei quali la quantità di utenti in attesa sarà particolarmente alta.

L'affiancamento dei giovani in Servizio Civile agli operatori dell'UPC, a supporto delle attività connesse all'inserimento nelle liste di attesa e relativo contatto telefonico, costituisce una risorsa importante per mantenere e migliorare la qualità complessiva dell'accoglienza e dell'accesso alle strutture sanitarie.

Contemporaneamente intende garantire il miglioramento di tutte le azioni connesse al buon andamento del percorso chirurgico.



Cosa è il Servizio Civile Universale

Il Servizio Civile Universale (SCU) è la scelta volontaria di dedicare fino a un anno della propria vita al servizio di difesa, non armata e non violenta, della Patria, all'educazione, alla pace tra i popoli e alla promozione dei valori fondativi della Repubblica italiana, attraverso azioni per le comunità e per il territorio. È aperto a tutti i giovani di età compresa tra i 18 e 28 anni (29 non compiuti), anche stranieri regolarmente residenti in Italia. Il Servizio Civile Universale rappresenta un'importante occasione di formazione e di crescita personale e professionale per i giovani, che sono un'indispensabile e vitale risorsa per il progresso culturale, sociale ed economico del Paese.

Cosa offre il Servizio Civile Universale

Diventare volontario di Servizio Civile Universale aggiunge alla volontà di dare qualcosa di sé agli altri e al proprio Paese la possibilità di acquisire conoscenze e competenze pratiche. A favore dei giovani è previsto il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite, al fine di consentirne l'utilizzo in ambito lavorativo e nei percorsi di istruzione, nonché un assegno di servizio civile mensile. I giovani che scelgono di partecipare alla realizzazione di progetti di Servizio Civile Universale hanno diritto ad avere una formazione generale e una specifica. La formazione generale è basata sulla conoscenza dei principi che sono alla base del Servizio Civile Universale. La formazione specifica è inerente alla peculiarità del progetto. Il periodo di servizio è inoltre riconosciuto ai fini del trattamento previdenziale riscattabile, in tutto o in parte, a domanda dell'assicurato, e senza oneri a carico del Fondo nazionale. L'assistenza sanitaria è gratuita per l'intera durata del progetto; vi è inoltre il riconoscimento di un punteggio nei concorsi pubblici. La Legge n. 74/2023 ha anche stabilito che il 15% dei posti disponibili nei concorsi pubblici venga riservato agli operatori volontari che hanno completato il Servizio Civile Universale senza demerito.

I vantaggi del Servizio Civile Universale a Careggi

- Orario di servizio di **25 ore** settimanali su **5 giorni** lavorativi
- Euro **507,30** mensili
- **Certificato di servizio** del periodo prestatore nella Pubblica Amministrazione
- **Attestato di partecipazione** alla formazione generale e specifica (oltre 100 ore)
- **Accesso** al parcheggio interno
- **Durata** 12 mesi



Criteri di selezione dei volontari

L'Azienda sceglierà i candidati facendo riferimento a quanto previsto dal sistema di selezione dell'Ente per la valutazione dei titoli e delle esperienze curriculari e del colloquio attitudinale (criteri di selezione pubblicati sul sito).

I giovani in possesso dei requisiti richiesti nel Bando del Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale, potranno partecipare alla selezione presentando la domanda online, entro le

ore 14:00 del giorno 18 febbraio 2025

La domanda di partecipazione può essere presentata **esclusivamente in modalità online** attraverso la piattaforma DOL, raggiungibile da PC, tablet e smartphone, all'indirizzo **<https://domandaonline.serviziocivile.it>**, a cui si potrà accedere attraverso l'utilizzo di credenziali SPID (livello di sicurezza 2).

Tutte le informazioni necessarie per l'attivazione dello SPID sono disponibili sul sito dell'AGID - Agenzia per l'Italia Digitale:

www.agid.gov.it/it/piattaforme/spid

Informazioni dettagliate sul nostro sito:

www.aou-careggi.toscana.it

(nella sezione "Azienda" alla voce "Servizio Civile")

Ufficio Servizio Civile

Pad. 3 / NIC - Ricerca e Formazione

piano terra, stanza 009

Tel. 055.794.8009

(lunedì e mercoledì, orario 8-13)

E-mail: serviziocivile@aou-careggi.toscana.it

i/903/39 UO Comunicazione - Redazione Web © AOU Careggi, Firenze - dicembre 2024

Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi
Sede Legale Largo G.A. Brambilla, 3 - 50134 Firenze
Centralino Tel. 055.794.111



SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

Progetti
Servizio Civile
Universale
2024



IL TUO SERVIZIO CIVILE
CON AOUC



www.aou-careggi.toscana.it