

Servizio Civile Regionale: Avviso per la Selezione di 2129 giovani
per progetti presentati da enti di I e II categoria e finanziati con il POR FSE 2014/2020
[decreto dirigenziale n. 11701](#) del 9 novembre 2016
(pubblicato sul Bollettino ufficiale della Regione Toscana (BURT) n. 46 parte III del 16/11/2016)

SCHEDA DI SINTESI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

ACCOGLIENZA DEGLI UTENTI AI PERCORSI E AI SERVIZI OSPEDALIERI DEI PRESIDI FIORENTINI

VOLONTARI N. 10 (con vitto)

Giorni di servizio a settimana: n. 5 per 30 ore settimanali

SETTORE di impiego:

Tutela dei diritti sociali e cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura riabilitazione e reinserimento sociale.

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Il progetto si pone l'obiettivo generale di supportare e migliorare le attività di accoglienza e di orientamento dei pazienti all'interno dei presidi ospedalieri dell'area metropolitana, sia per i ricoverati che per coloro che accedono ai servizi ambulatoriali, nonché fornire un supporto di tipo amministrativo/gestionale alle attività cliniche. Il contributo dei volontari potrà permettere agli utenti di ricevere accoglienza e informazioni in modo più personalizzato e umanizzato rispetto alla standardizzazione dei processi che avviene adesso nei front-office, e inoltre supporto nel disbrigo delle formalità burocratiche richieste per l'accesso ai servizi sanitari.

Il contributo dei volontari permetterà inoltre di:

- Migliorare l'aspetto relazionale e comunicativo tra utenti e servizi sanitari, al fine di supportare l'intero processo di cura.
- Utilizzare tutti gli strumenti aziendali, sia informatici che cartacei, per assicurare un aggiornamento tempestivo dei flussi informativi utili all'attività sanitaria.
- Facilitare il coordinamento e la continuità delle cure di utenti che necessitano di accessi ripetuti
- Facilitare la collaborazione e il collegamento tra i vari servizi clinici presenti sia all'interno del presidio che intra-aziendali.
- Supportare quelle attività cliniche, in base alle caratteristiche di ogni presidio, che più sono caratterizzate da un elevato afflusso di utenti.

RUOLO ED ATTIVITA' PER I GIOVANI in Servizio Civile

In generale ai punti di accesso e ai front-office di ogni presidio i volontari saranno impegnati nell'accoglienza, nel dare informazioni, orientare e accompagnare gli utenti. Nell'ambito delle reception delle attività cliniche, i volontari offriranno supporto amministrativo e gestionale al personale presente (es. prenotazione esami, informazioni ai pazienti, coordinamento e continuità dei percorsi assistenziali dei pazienti più complessi).

In questo modo si potrà aumentare la qualità dei servizi di accoglienza, gestendo le criticità che si creano nei momenti di grande afflusso, e soprattutto i volontari faciliteranno l'accesso ai servizi e l'orientamento all'interno di presidi polifunzionali dei soggetti con difficoltà:

l'utente verrà aiutato non solo nell'indirizzamento all'interno della struttura ma anche nella fasi burocratiche richieste (es. compilazione moduli, pagamento ticket). Questa attività di "facilitatori", svolta in sintonia e a supporto del personale aziendale, creerà un miglior clima nell'ambiente ospedaliero, riducendo l'insoddisfazione degli utenti e la pressione degli operatori, e uniformerà i percorsi di cura.

In particolare all'interno di ogni presidio le attività dei volontari possono essere declinate nel seguente ambito.

- **Ospedale Palagi.** I volontari saranno dedicati in modo specifico al supporto dell'attività ambulatoriale dei servizi della SOC Dermatologia (1) e della SOS Fisiopatologia Respiratoria (1), visti gli elevati volumi di pazienti che afferiscono giornalmente e nell'arco dell'intero anno a questi servizi.

Altri 3 volontari saranno invece dedicati alle attività dei seguenti servizi: ambulatorio Vascolare (Osservatorio Lesioni Cutanee), Algologia, Day Service Multidisciplinare, Servizio di Nutrizione artificiale aziendale e Odontoiatria, ubicati in una piattaforma comune posta all'ingresso del presidio, in prossimità della portineria e del servizio CUP. Le attività svolte saranno quelle di accoglienza, accettazione, gestione delle agende dei vari ambulatori, supporto all'utenza nelle pratiche burocratiche, ecc.

La presenza del volontario permetterà anche di aumentare le ore di attività degli sportelli telefonici dedicati all'utenza per ricevere informazioni e prenotare visite ed esami per le varie discipline mediche presenti nel presidio, fornendo quindi un ulteriore implemento di servizi ai cittadini.

- **Ospedale Santa Maria Nuova.** I compiti principali del volontario all'interno di questo presidio saranno:

- 1) Gestire l'orientamento e l'indirizzamento degli utenti all'interno dei diversi percorsi presenti, vista anche la complessità logistica della struttura e le frequenti modifiche nei percorsi legate alla presenza di cantieri edili.
- 2) All'apertura del nuovo Poliambulatorio, se necessario, il volontario potrà affiancare gli operatori della reception nello svolgimento delle attività di accettazione, prenotazione esami sia telefonicamente che di persona, ritiro referti ecc.
- 3) Il volontario potrà essere anche coinvolto nella gestione e accoglienza delle sale multimediali in caso di convegni e corsi che si svolgono all'interno del presidio.

Considerate le caratteristiche dei presidi in questione così come riportate al box 5) i volontari assegnati all'Ospedale Palagi e all'Ospedale Santa Maria Nuova, in quanto facenti parti dello stesso presidio ospedaliero Firenze Centro, sebbene articolato su due edifici, saranno formati in modo da poter svolgere la propria attività all'interno di entrambi gli stessi P.O.

- **PO Santa Maria dell'Annunziata.** I volontari (2) saranno impiegati nel rispondere alle richieste di informazioni rivolte dagli utenti e dagli accompagnatori che accedono al presidio per i diversi servizi con la finalità di facilitare la fruizione dei servizi sanitari e creare continuità assistenziale. Questo avverrà tramite il supporto al personale dipendente nelle seguenti attività:

- dare informazione attraverso le varie modalità disponibili (interazione diretta, telefonica, consegna di opuscoli informativi...),
- accompagnamento dei pazienti all'interno del presidio e nei locali di svolgimento delle prestazioni
- Facilitare il percorso di chi accede alla struttura
- Utilizzo di programmi aziendali per visualizzazione delle agende di appuntamenti e luogo di svolgimento
- Supporto agli utenti per il pagamento automatico dei ticket sanitari e all'uso della Tessera Sanitaria

CONOSCENZE ACQUISIBILI durante l'espletamento del servizio:

Attestato di partecipazione al Progetto indicante le competenze acquisite nell'espletamento del progetto stesso a firma del Direttore Generale dell'Ente

Attestato corso per esecutore BLS-D

Attestato corso CUP per la gestione unificata Prenotazioni

Attestato corso Sicurezza su i luoghi di Lavoro D.Lgs. 81/08

FORMAZIONE GENERALE DEI GIOVANI:

La formazione viene realizzata in moduli nei quali saranno trattati i seguenti argomenti:

Identità del gruppo di volontari

Illustrazione Carta Etica del Servizio Civile Nazionale

Normativa vigente in materia di Servizio Civile Regionale e Nazionale;

Diritti e doveri del volontario

Il Servizio Civile: dall'obiezione di coscienza al servizio civile

La difesa civile non armata e non violenta: la gestione dei conflitti

Elementi di educazione civica: la Costituzione, le Istituzioni, la difesa della Patria, i diritti umani e le diverse forme di partecipazione attiva alla vita della società civile

Presentazione della mission aziendale ed organizzazione dell'Ente

Ufficio Relazioni con il Pubblico: dalla parte dei cittadini

Nozioni sulla trasparenza; Normativa sulla privacy e diritti dei cittadini

Mediazione culturale: come facilitare la comunicazione in una società multietnica

La comunicazione quale elemento fondamentale nei rapporti fra Istituzione e cittadino

Corso CUP

Corso BLS-D

Corso sulla tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (DL 9/4/2008, n. 81, così come modificato ed integrato dal decreto legislativo del 3/08/2009 n. 106)- corso base e corso rischio basso

DURATA: 47 Ore

FORMAZIONE SPECIFICA DEI GIOVANI:

La formazione verterà su 4 tematiche fondamentali e specifiche:

L' Accoglienza nei presidi ospedalieri

I servizi multi specialistici e l'attività ambulatoriale

Programmi informatici in uso presso i servizi ambulatoriali ospedalieri

Tirocinio formativo: simulazione off-line, tirocinio con affiancamento di operatore inserimento in gruppi di lavoro

DURATA: 42 Ore