

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 CITTADINI ITALIANI E STRANIERI: COMUNICAZIONE SANITARIA ED INTERCULTURALITA'

VOLONTARI N. 10 (con vitto)

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

SETTORE DI IMPIEGO:

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

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

I macro obiettivi da raggiungere

OBIETTIVO n.1 (Accoglienza – individuazione del bisogno)

I giovani volontari devono percepire i bisogni di coloro che si presentano ai punti accoglienza aziendali e farsi carico del loro problema, è il primo passo per superare la condizione di disagio.

In tal modo:

- 1) si realizzano competenze interlocutorie utili all'interscambio;
- 2) è offerta l'occasione di apprendimento di competenze e conoscenze di ascolto;
- 3) si migliora il servizio di accoglienza ed informazione nell'ambito dei presidi sanitari

OBIETTIVO n.2 (informazione , mettere in grado la persona anziana e lo straniero di comprendere il linguaggio della salute)

i volontari dovranno orientare la persona presa in carico indirizzandola ai servizi di riferimento , semplificandogli il percorso d'accesso riducendo le "barriere " dovute all'età ed alle differenze linguistiche . Il giovane volontario rappresenta una risorsa umana ed un valore aggiunto allo scopo di rimuovere gli ostacoli culturali e linguistici.

OBIETTIVO n.3 (collaborare nell'applicazione degli adempimenti e supporto per gli adempimenti relativi al pagamento del ticket)

la vigente normativa regionale impone che tutti i cittadini che fruiscono di prestazioni specialistiche e di pronto soccorso debbano corrispondere la quota di compartecipazione alla spesa sanitaria prima dell'accesso alla prestazione stessa .Le disposizioni per il pagamento del ticket o per l'esenzione da esso non sempre sono comprensibili a tutti , i volontari possono essere dei facilitatori con competenze e conoscenze di ascolto e di informazione del cittadino .

RUOLO ED ATTIVITA' PER I GIOVANI in Servizio Civile

Le attività cui verranno assegnati i volontari sono:

- accoglienza
- ascolto dell'utente
- informazioni
- contatti telefonici
- attività di semplificazione linguistica e traduzione e di supporto alle prestazioni amministrative dei front-office in ambito territoriale ed ospedaliero
- collaborazione nell'accoglienza e nell'individuazione dei bisogni di informazione e fruizione dei servizi
- collaborazione nella traduzione e nell'applicazione degli adempimenti di legge e nel pagamento del ticket
- affiancamento agli operatori del front.office DEA nel migliorare la comunicazione all'interno delle strutture territoriali ed ospedaliere.

Tutte le attività di cui sopra saranno realizzate dai giovani del servizio civile in collaborazione con il responsabile del progetto, con i responsabili dei servizi interessati ed gli operatori e gli olp

Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla L.R. 25/07/06 n. 35

Conoscenza lingua italiana parlata e scritta, conoscenze tecniche informatiche di base, attitudine al lavoro di gruppo. Costituirà titolo preferenziale il possesso di diploma di scuola secondaria .

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Obbligo di indossare il gilet e cartellino identificativo, utilizzo del badge.

Osservanza delle disposizioni e regolamenti interni alla ASL. Rispetto legge della privacy.

Rispetto dell'orario di servizio assegnato (30 ore settimanali)

Disponibilità a svolgere, occasionalmente, l'attività di servizio civile in sedi diverse da quelle di assegnazione, considerate comunque funzionali al raggiungimento degli obiettivi del progetto (nel rispetto di quanto previsto all'art. 17 del DPGRT 10/R)

Partecipazione alla formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana nell'anno di realizzazione del progetto; partecipazione ad almeno due manifestazioni, eventi o attività di carattere regionale inserite nel sistema delle politiche giovanili della Regione Toscana.

SEDI DI ATTUAZIONE DI PROGETTO

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo (compresa eventuale partizione interna)</i>	<i>N. giovani per sede (2)</i>
poliambulatorio santa rosa	Firenze	Lungarno Santa rosa, 13	1
Poliambulatorio Morgagni	Firenze	Viale Morgagni 33	1
distretto sanitario Via d'Annunzio	Firenze	Via G. D'Annunzio, 29	1

presidio ospedaliero S. Giovanni di Dio	Firenze	Via di Torregalli, 3	1
Presidio ospedaliero "Serristori" Figline v. D'Arno	Figline V. D'Arno	Piazza XXV Aprile 10	1
Presidio di Lastra Signa	Lastra a Signa	Via Livornese, 277	1
Presidio Ospedaliero S.Maria N.	Firenze	P.zza S.Maria Nuova, 1	1
Presidio di S. Casciano	S.Casciano	Via del Cassero 19 a	1
Presidio Ospedaliero Borgo S. Lorenzo	Borgo San Lorenzo	Viale della Resistenza 60	1
Presidio Ospedaliero Palagi	Firenze	viale Michelangelo,41	1

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

Attestato corso per esecutore BLS

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

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:

PARTE TEORICA:

Modulo A - organizzazione sanitaria (3 ore)

- Organizzazione sanitaria: esposizione dei principali servizi – specialistica ambulatoriale, ricoveri, assistenza di base.
- Ruolo del pronto Soccorso nel contesto dell'assistenza
- Cenni sulla normativa per stranieri

Modulo B – Gestione delle relazioni (6 ore)

- Presa in carico e gestione delle relazioni, problem solving
- Organizzazione delle funzioni di informazione e di accesso ai servizi: cartadei servizi, UR
- Accoglienza, informazione, comunicazione efficace.

Modulo C – Carta Sanitaria Elettronica (10 ore)

- Iscrizione al SSN, assistenza ai cittadini stranieri, permesso di soggiorno
- Team e progetto CS
- Prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro.

PARTE PRATICA:

Modulo D – (da svolgere nei presidi sanitari ospedalieri e territoriali) – (23 ore), suddiviso in esercitazioni pratiche e teoria

- Uso dei programmi informatici aziendali:
pronto salute e relative informazioni sull'organizzazione aziendale.
- Centro Unico di Prenotazione. Accesso del cittadino alle prestazioni ambulatoriali e relativa manovra ticket di cui alla delibera GRT.722/2011

DURATA: 42 Ore