

**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:

CARTA SANITARIA ATTIVIAMOLA PER TUTTI INSIEME AL FASCICOLO SANITARIO

**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:

I macro obiettivi da raggiungere tramite l'impiego di giovani in Servizio Civile nel progetto che si prefigge di attivare n.20.000 CSE ed il relativo accesso al Fascicolo Sanitario Elettronico.

L'utilizzo della CSE e della possibilità di accedere al FSE, oltre ad essere un obiettivo importante su cui la RT ha impostato molte delle sue energie, rappresenta una modalità di fruizione dei dati sanitari da parte del cittadino, che si estrinseca in un notevole risparmio di tempo nel ricevere i referti sul FSE da consultare direttamente a casa propria sul PC.

L'impegno richiesto agli operatori amministrativi e sanitari dei servizi di aziende sanitarie ed ospedaliere della Toscana coinvolte nell'attivazione della smart-card è significativo:

pur orientati verso percorsi paralleli a quelli dei front-line, i cittadini toscani che potranno attivare la carta sanitaria costituiranno un flusso di utenza considerevole e comunque tale da imporre accurate misure organizzative che coinvolgeranno molti operatori in tutti i presidi della regione.

In questo quadro il Servizio Civile Regionale può offrire un importante supporto al progetto.

I giovani potranno risultare determinati nel buon esito di un'operazione organizzativa così complessa.

Gli obiettivi generali prevalenti risultano essere tre:

- 1) **accoglienza**
- 2) **informazione**
- 3) **procedure di attivazione**

#### OBIETTIVO generale n.1 (Accoglienza)

L'obiettivo è quello di mantenere un elevato standard di qualità dei servizi di **accoglienza** nei punti front-line dell'Azienda contribuendo a gestire la presenza di rilevanti flussi di utenza in maniera funzionale e ordinata.

L'accoglienza è ormai una funzione fondamentale nelle Aziende Sanitarie e Ospedaliere: si tratta di una funzione che ha ricevuto un'attenzione crescente. Le direzioni aziendali e per la quale l'Assessorato alla Salute negli ultimi anni ha molto investito sia dal punto di vista economico sia dal punto di vista della cultura organizzativa. Gli utenti dei servizi sanitari della Toscana hanno ormai imparato a valutare la qualità dell'assistenza non solo per il suo contenuto professionale, ma anche per la cortesia degli operatori per i tempi di attesa ridotti, per la facilità con la quale i diversi servizi front-line riescono a rispondere ai suoi bisogni di salute in termini di orientamento al percorso diagnostico terapeutico. Il progetto Carta Sanitaria ha affidato ai propri servizi di front-line un ruolo rilevante: ad essi viene chiesto di continuare ad offrire i consueti servizi di prenotazione, accettazione, consegna referti, informazioni ecc. e contemporaneamente di essere gli snodi cruciali non solo per le procedure di attivazione della carta e dei fascicoli sanitari elettronici ma anche per informare i cittadini sui vantaggi e sulle potenzialità connesse all'utilizzo della carta. Da un punto di vista operativo questi uffici vedranno aumentare l'impatto di utenza e dovranno quanto meno adattare le loro modalità di gestione organizzativa. L'affiancamento dei giovani volontari in Servizio Civile agli operatori front-line dell'Azienda costituisce una risorsa importante per mantenere e migliorare la qualità complessiva dell'accoglienza e contemporaneamente garantire le operazioni connesse con il buon andamento di Carta Sanitaria. L'affiancamento dei giovani in Servizio Civile nelle strutture di accoglienza nell'Azienda è ormai una sperimentata modalità della quale la ASL10 beneficia e ha beneficiato in passato. Nello specifico il ruolo dei giovani in Servizio Civile sarà determinante sia per ridurre la pressione dell'utenza agli sportelli e agli uffici che dovranno comunque garantire servizi ordinari agli utenti sia nei confronti dei punti di attivazione della Carta Sanitaria.

#### **OBIETTIVO specifico n.1**

- Mantenere alti gli standard qualitativi dell'**accoglienza** dei Front-line distrettuali e ospedalieri riducendo tempi di attesa e disagi.
- Consentire la piena e costante operatività dei punti di attivazione di Carta Sanitaria integrando nelle funzioni operative tradizionali e alleggerendo l'impatto organizzativo.
- Gestire l'attesa del punto di attivazione

#### **OBIETTIVO generale n.2 (informazione)**

L'obiettivo è quello di **informare** il cittadino sulle modalità di attivazione della carta sanitaria e del fascicolo sanitario elettronico facilitando l'approccio con uno strumento che proprio per il suo essere innovativo può non risultare di semplice utilizzo. L'attivazione della CSE e della FSE richiede, infatti, un consistente impegno **informativo** nei confronti dei cittadini: si tratta di un impegno rilevante non solo nella diffusione delle linee generali del progetto ma soprattutto nella promozione dei servizi connessi all'uso della CSE e del FSE e delle ricadute positive che la loro attivazione può comportare. Come già evidenziato la CSE è uno strumento altamente innovativo che per poter dispiegare completamente la propria efficacia richiede costanti azioni informative nei confronti dei cittadini, accompagnandoli nella conoscenza della potenzialità dello strumento. Appare così molto significativa non solo la fase di informazione preliminare sulle caratteristiche della carta sanitaria e l'attività dei volontari è diretta alle modalità di attivazione ma anche di supporto pratico al suo utilizzo concreto. I giovani in servizio civile impiegati in questo ruolo di informatori

potranno aiutare i cittadini a conoscere, apprezzare la Carta Sanitaria e l'FSE. Si tratta di una funzione di supporto all'attivazione di tale strumento che sarà tanto più efficace quanto più i giovani riusciranno ad aprire canali informativi con i cittadini, e far loro comprendere l'importanza dello strumento mettendoli così in condizioni di saperlo utilizzare.

Una corretta **informazione** contribuirà quindi a vincere differenze e ritrosie che sarebbero di ostacolo alla buona riuscita del progetto.

### **OBIETTIVO specifico n.2**

- **Informare** i cittadini sul progetto rendendoli consapevoli del significato dell'attivazione di CS per il miglioramento della qualità dell'assistenza complessiva erogata dalle strutture sanitarie toscane.
- **Orientare** i cittadini nell'attivazione della carta e del fascicolo attuando un'informazione corretta e capillare.
- **Aiutare** le persone a comprendere le modalità di utilizzo di Questo strumento svolgendo una funzione di informazione e di facilitazione di percorso.

Fare in modo che la Carta Sanitaria non sia solo una tessera in più ma un vero e proprio strumento per migliorare la qualità e l'assistenza, essa infatti svolge più funzioni contemporaneamente:

- tessera sanitaria nazionale (TSN)
- tessera Europea di assicurazione malattia (TEAM) sostituisce il modello E-111 e garantisce l'assistenza sanitaria nell'Unione Europea e in Norvegia, Islanda, Liechtenstein e Svizzera secondo le normative dei singoli paesi.
- tesserino del codice fiscale
- chiave privata di accesso al Fascicolo Sanitario Elettronico che contiene i dati sanitari personali

### **OBIETTIVO generale n.3 (procedure di attivazione)**

Il percorso di attivazione di CS e FSE comporta una serie di adempimenti tecnico-amministrativi (operazioni di attivazione in senso tecnico, acquisizione e consegna di modulistica ai pazienti, attivazione, ecc...) tali adempimenti saranno affidati a funzionari indicati dall'Azienda. I tempi necessari allo svolgimento delle operazioni di attivazione sono ampi: comprendono, una funzione informativa, la consegna dei PIN e dei PUK e la spiegazione del loro utilizzo, la compilazione di modulistica e tutta un'altra serie di azioni che sono corollario con il processo di reale attivazione della CSE e della FSE.

I giovani in servizio civile possono svolgere un ruolo fondamentale nel corso dell'intero processo di attivazione predisponendo i cittadini all'attivazione ed esercitando una funzione di tutor per quanto riguarda il processo di attivazione. Tutte le attività che procedono e seguono l'attivazione tramite smart-card infatti possono essere svolte dai giovani in servizio civile ed in tal modo sarà possibile ridurre i tempi di attesa complessiva per l'attivazione della carta sanitaria.

### **OBIETTIVO specifico n.3**

L'obiettivo è quello di attivare numero 20.000 CSE

- Ridurre i tempi di processo di attivazione, intendendo come tempi di processo non solo l'attivazione tramite personal computer ma anche la fase informativa ed amministrativa che precede e segue l'attività del funzionario ASL,
- Supportare le figure individuate dall'Azienda come funzionari nella fase del processo di attivazione semplificandone l'attività.
- Contribuire a decongestionare gli spazi dedicati all'attivazione di CSE che essendo comunque contigui a quelli dove si svolge l'attività ordinaria di accoglienza e di prenotazione delle prestazioni specialistiche dell'Azienda, che rischiano di vedere un sovraffollamento con conseguenti disagi per utenti e operatori.
- Lo stato di avanzamento dell'attività verso l'obiettivo verrà verificato attraverso monitoraggio e relazioni mensili delle tessere attivate e del relativo incremento.

### **RUOLO ED ATTIVITA' PER I GIOVANI in Servizio Civile**

Nell'ambito delle attività i volontari potranno essere utilizzati a supporto del processo di attivazione nelle fasi di accoglienza, dell'informazione e delle procedure di attivazione

#### **ATTIVITA' DI ACCOGLIENZA:**

**relativamente a CSE:** per questa attività, il ruolo dei giovani sarà rivolto

soprattutto a supporto dei funzionari incaricati di attivare la carta sanitaria con azioni rivolte al controllo della documentazione, all'archiviazione e alla gestione dell'eventuale back-office

**relativamente alle ordinarie attività di accoglienza:** in questo caso, il ruolo di supporto dei volontari sarà esteso ad una serie di funzioni più ampie nei settori di front-line

- supporto alla prenotazione, all'accettazione, al ritiro dei referti;
- supporto all'attività di informazione ed orientamento dell'utente, attività resa ancora più delicata del solito visto l'aumento ipotizzato dei flussi di utenza negli uffici al pubblico
- facilitare l'accesso degli utenti alle prestazioni ambulatoriali e diagnostica;
- accompagnamento del paziente all'interno della struttura;
- informazione sui servizi;
- accompagnamento ed aiuto per il pagamento della quota ticket presso i punti automatici di riscossione;
- domiciliazione dei referti.

#### **ATTIVITA' DI INFORMAZIONE**

In questo caso il ruolo dei giovani si potrà estendere ad una serie di funzioni

legate ad informazioni generali sul progetto e sulla modalità di attivazione della carta:

- informazione ai cittadini sulle modalità di attivazione della CS;
- distribuzione di materiale informativo prodotto dalla Regione Toscana e dall'Azienda;
- orientare il cittadino verso i punti di attivazione
- fornire informazioni su come, quando ed in quali situazioni lo strumento potrà essere utilizzato.

#### **PROCEDURE DI ATTIVAZIONE**

Il volontario, anche se materialmente non sarà attore nel processo di attivazione verrà utilizzato per:

- offrire un supporto alla compilazione, lettura e comprensione dei passi del processo di Attivazione;
- dare spiegazioni ed indicazioni per l'acquisto del lettore di smart-card;
- guidare l'utente attraverso un percorso simulato che mostri nel concreto l'utilizzo di CS e FSE.

**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 DEL 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>
Presidio Pontassieve	Pontassieve	Via Tanzini n. 23	1
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 Torregalli, 3	1
presidio ospedaliero OSMA	Bagno a Ripoli	via dell Antella,58	1
distretto campi bisenzio	Campi Bisenzio	via Rossini, snc	1
Distretto Sesto Fiorentino	Sesto Fiorentino	Via Gramsci 561	1
Distretto Scandicci	Scandicci	via Vivaldi snc	1

Presidio Ospedaliero Borgo S. Lorenzo	Borgo San Lorenzo	Viale della Resistenza 60	1
---	----------------------	---------------------------	---

**CONOSCENZE ACQUISIBILI durante l'espletamento del servizio:**

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

- Organizzazione sanitaria: esposizione dei principali servizi – specialistica ambulatoriale, ricoveri, assistenza di base.
- Descrizione delle attività amministrative dei presidi ospedalieri e territoriali
- Normativa anagrafe sanitaria

**Modulo B** – Gestione delle relazioni (2 ore)

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

**Modulo C** – Carta Sanitaria Elettronica (10 ore)

- Iscrizione al SSN, assistenza ai cittadini stranieri, permesso di soggiorno

- Team e progetto CSE
- Prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro.

**PARTE PRATICA:**

**Modulo D** – (da svolgere nei presidi sanitari ospedalieri e territoriali) – (26 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