

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:

FRONT OFFICE Servizi Salute mentale infanzia adolescenza: la costruzione di un punto unico aziendale per accogliere e orientare le famiglie

VOLONTARI N. 2 (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

Obiettivo generale:

Il progetto mira, attraverso il coinvolgimento di risorse non professionali, ad incrementare il servizio già presente per la sola zona di Firenze offrendo una possibilità di supporto alle due operatrici che svolgono da anni questa attività.

Obiettivi specifici:

- Favorire un accesso unico ai pazienti che richiedono una prima visita ai Servizi di Salute Mentale (target sopra descritto) delle 3 unità funzionali Salute Mentale SMIA della ASF.
- Diminuire i tempi di attesa per la richiesta di prima visita

Monitorare la tipologia di richiesta per poter offrire a tutti i cittadini residenti nel territorio ASF la stessa tipologia di risposta

RUOLO ED ATTIVITA' PER I GIOVANI in Servizio Civile

I giovani, dopo un periodo di formazione, dovranno rispondere alle richieste che perverranno al numero unico aziendale per l'accesso ai servizi SMIA. In particolare:

- Front office: con risposta telefonica, compilazione di una scheda di primo contatto da consegnare ai responsabili UF di zona, spiegazione delle modalità di accesso al servizio
- Chiamata al genitore richiedente la prima visita: i giovani in servizio civile dovranno, dopo aver ricevuto l'assegnazione dell'operatore da parte del responsabile UFS di zona, chiamare i genitori per concordare con loro la data della prima visita
- Segreteria: i ragazzi in servizio civile dovranno accogliere ed eventualmente smistare le richieste e/o telefonate di servizio anche se non direttamente connesse con il front office
- Riunioni di equipe: i giovani del servizio civile potranno partecipare alle riunioni di equipe che settimanalmente si svolgono nei servizi per redigere il verbale e comunicare

eventuali richieste ricevute in segreteria.

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 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 D'Annunzio	Firenze	Via Gabriele D'Annunzio 29	2

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 BLSD

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 BLSD
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:

Presentazione dell'organizzazione aziendale del DSM e del servizio SMIA
Presentazione del personale SMIA
Presentazione del servizio Front Office Cup: l'accoglienza e la risposta;
Presentazione degli strumenti operativi
Presentazione della scheda di primo contatto e del programma software usato per la registrazione digitale
Affiancamento alle referenti Front office nell'accettazione della chiamata, compilazione della scheda e spiegazione dell'accesso ai servizi;
Utilizzo programma CUP nei servizi di salute mentale infanzia e adolescenza

DURATA: 42