



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

Benvenuti nel P.UM.A.: Progetto di umanizzazione ed Accoglienza

SETTORE e Area di Intervento:

Settore Assistenza – Area 04 pazienti affetti da patologie temporaneamente o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale

DURATA DEL PROGETTO: 12 mesi

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Obiettivi Generali

Il progetto si pone l'obiettivo generale di supportare e migliorare le attività di accoglienza e di orientamento dei pazienti all'interno dei vari Presidi Ospedalieri dell'Azienda Usl Toscana Centro, sia per i ricoverati che per coloro che accedono ai vari 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, nonché supporto nel disbrigo delle formalità burocratiche richieste per l'accesso ai servizi sanitari.

L'attività dove saranno impegnati i volontari sarà interscambiabile, cercando di dare ai ragazzi una formazione ed una esperienza lavorativa più ampia su diversi settori.

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.
- Aiutare nell'informazione sull'accesso ai servizi e prenotazioni ambulatoriali.
- 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 nei vari Presidi
- Supportare quelle attività cliniche, in base alle caratteristiche di ogni presidio, che più sono caratterizzate da un elevato afflusso di utenti.
- Migliorare la catalogazione e archiviazione dei documenti sanitari rendendo più rapidi i tempi di risposta.

Obiettivi specifici nel Presidio di Santa Maria Nuova:

I volontari saranno inseriti anche nel contesto museale e potranno trovare la loro collocazione nel:

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 interaziendali.

Supportare quelle attività cliniche, in base alle caratteristiche di ogni presidio, che più sono caratterizzate da un elevato afflusso di utenti.

Per quanto attiene la gestione documentale dell'archivio di Presidio, l'opera svolta dai volontari permetterà di:

migliorare ulteriormente la catalogazione ed archiviazione dei documenti sanitari rendendo contestualmente più rapidi i tempi di risposta alle richieste pervenute all'archivio da parte di utenti interni ed esterni.

In sintesi, al di là della specificità sopra individuata nei vari presidi possiamo suddividere gli Obiettivi generali:

1) Rispetto al servizio

- Ricevere il cittadino ponendosi in ascolto attivo, in apertura e disponibilità; ascoltarlo con attenzione per rilevare i suoi reali bisogni
- Identificare in modo rapido le esigenze dell'utente indirizzandolo nel luogo appropriato
- Garantire una corretta e mirata informazione e orientamento al cittadino che accede all'Area dei servizi
- Accompagnare l'utente in difficoltà al servizio in cui deve svolgere la prestazione
- Dare informazioni sui servizi offerti dall'azienda e sulla loro modalità di accesso, promuovendo la consultazione di opuscoli e del sito Web aziendale dal quale scaricare moduli e ricevere informazioni aggiornate.
- Raccogliere le richieste che non possono essere soddisfatte nell'immediato per poi dare una risposta in differita o inoltrarle al servizio preposto
- Accogliere le segnalazioni espresse dai cittadini al fine di migliorare l'accesso ai servizi
- Supportare il personale nelle varie attività e di supporto al back office

2) Rispetto al giovane volontario di servizio civile

- Sviluppare capacità relazionali e comunicative per lavorare in gruppo e interagire con l'utente
- Sviluppare competenze per gestire situazioni di conflitto
- Affrontare discussioni mirate su argomenti legati a questioni organizzative generali sul servizio in cui è inserito il giovane
- Analizzare le criticità espresse dall'utente al front office e proporre soluzioni mirate
- Ri-costruire un quadro sinottico del servizio riassumendone le finalità, gli obiettivi, l'organizzazione, le attività e gli strumenti specifici anche attraverso l'utilizzo di mappe mentali
- Fare una analisi critica sul proprio operato all'interno del servizio identificando punti di forza e debolezza e riformulando l'esperienza vissuta come progetto educativo-formativo da riprodurre.
- Comprendere come evolve una azienda che eroga servizi per salute nell'attuale scenario epidemiologico politico e economico.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI

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.

I giovani volontari di Servizio Civile Nazionale saranno impegnati nello svolgimento delle seguenti attività:

Ospedale Santa Maria Nuova. (n. 3 volontari)

Due volontari saranno impegnati principalmente in tali attività:

Gestire l'orientamento e l'indirizzamento degli utenti all'interno dei diversi percorsi presenti, vista anche la complessità logistica della struttura .

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.

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.

Attività di catalogazione ed archiviazione della documentazione sanitaria prodotta nel Presidio

Un volontario sarà, invece, di supporto al personale strutturato della SOSD di Endocrinologia svolgendo le seguenti attività:

- 1.orientamento e accettazione
- 2.raccolta dati a fini epidemiologici
- 3.gestione agende
4. prenotazione prestazioni nell'ambito di Percorsi diagnostici terapeutici assistenziali (PDTA) specifici
- 5.rispondere a linee telefoniche dedicate agli utenti

OSMA (1 volontario)

Il volontario sarà di supporto alla segreteria della SOC Immunoematologia e Medicina

Trasfusionale e sarà impegnato in attività di :

accoglienza e front office donatori e pazienti

inserimento nel gestionale di donatori e pazienti

rispondere al telefono per informazioni ai donatori

prenotazioni delle donazioni su gestionale regione toscana

spedizione esami ai donatori

fotocopie, fax

controllo e rifornimento modulistica per i vari tipi di donazione (emocomponenti, midollo osseo, sangue cordonale, latte materno)

Ospedale Palagi (1 volontario)

Il volontario sarà di supporto al personale strutturato della SOSD di Endocrinologia

svolgendo le seguenti attività:

- 1.orientamento e accettazione
- 2.raccolta dati a fini epidemiologici
- 3.gestione agende
4. prenotazione prestazioni nell'ambito di Percorsi diagnostici terapeutici assistenziali (PDTA) specifici
- 5.rispondere a linee telefoniche dedicate agli utenti

Presidio Nuovo San Giovanni di Dio (2 volontari)

Un volontario sarà di supporto alla SOC Immunoematologia e Medicina Trasfusionale e sarà impegnato in attività di

- accoglienza e front office donatori e pazienti

- inserimento nel gestionale di donatori e pazienti

- rispondere al telefono per informazioni ai donatori

- prenotazioni delle donazioni su gestionale regione toscana

- spedizione esami ai donatori fotocopie, fax

- controllo e rifornimento modulistica per i vari tipi di donazione (emocomponenti, midollo osseo, sangue cordonale, latte materno)

Un volontario sarà, invece, impegnato all'interno del **Servizio di Farmaceutica ospedaliera** e in collaborazione con il personale addetto e sotto la supervisione dei farmacisti si occuperà di :

- Accoglienza, assistenza telefonica dei pazienti o loro care giver e assistenza diretta per le consegne;
 - Ricevimento dei piani terapeutici o delle prescrizioni galeniche via e-mail, fax o direttamente dal Centro di riferimento/prescrittore o dai pazienti con malattie rare in modo da riservare una via preferenziale a tali soggetti
 - Registrazione di piani e consegne, preparazione dei pacchi relativi alle terapie nominative in collaborazione con il personale addetto
- Consegna domiciliare in collaborazione con il personale addetto, ove indispensabile/urgente

SAN SALVI (n. 2 volontari)

Saranno impegnati all'interno del **Servizio di Farmaceutica Territoriale** e in collaborazione con il personale addetto e sotto la supervisione dei farmacisti si occuperà di :

Accoglienza, assistenza telefonica dei pazienti o loro care giver e assistenza diretta per le consegne;

Ricevimento dei piani terapeutici o delle prescrizioni galeniche via e-mail, fax o direttamente dal Centro di riferimento/prescrittore o dai pazienti con malattie rare in modo da riservare una via preferenziale a tali soggetti

Registrazione di piani e consegne, preparazione dei pacchi relativi alle terapie nominative in collaborazione con il personale addetto

Consegna domiciliare in collaborazione con il personale addetto, ove indispensabile/urgente

Presidio Ospedaliero Borgo San Lorenzo. (n. 1 volontario)

Il volontario sarà impiegato 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

supporto alla prenotazione, all'accettazione, al ritiro dei referti (domiciliazione dei referti)

Utilizzo di programmi aziendali per visualizzazione delle agende di appuntamenti e luogo di svolgimento .

Presidio Ospedaliero Serristori.(n. 1 volontario)

I volontari 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

supporto alla prenotazione, all'accettazione, al ritiro dei referti (domiciliazione dei referti)

Utilizzo di programmi aziendali per visualizzazione delle agende di appuntamenti e luogo di svolgimento

Nuovo Ospedale di Prato S. Stefano: (n. 4 volontari)

Un volontario sarà impegnato all'interno del **Servizio di Farmaceutica ospedaliera** e in collaborazione con il personale addetto e sotto la supervisione dei farmacisti si occuperà di :

Accoglienza, assistenza telefonica dei pazienti o loro care giver e assistenza diretta per le consegne;

Ricevimento dei piani terapeutici o delle prescrizioni galeniche via e-mail, fax o direttamente dal Centro di riferimento/prescrittore o dai pazienti con malattie rare in modo da riservare una via preferenziale a tali soggetti

Registrazione di piani e consegne, preparazione dei pacchi relativi alle terapie nominative in collaborazione con il personale addetto.

Consegna domiciliare in collaborazione con il personale addetto, ove indispensabile/urgenti.

Gli altri 3 volontari saranno impiegati delle reception dell'ospedale per offrire un supporto:

- all'attività di accoglienza/informazione ed orientamento dell'utente,
- per facilitare l'accesso degli utenti alle prestazioni ambulatoriali e di diagnostica,
- orientare ed accompagnare il paziente all'interno delle strutture
- collaborare alla gestione della documentazione/modulistica e attività amministrativa.

Ospedale San Giuseppe: (n.1 volontario)

Il volontario sarà impegnato all'interno del **Servizio di Farmaceutica ospedaliera** e in collaborazione con il personale addetto e sotto la supervisione dei farmacisti si occuperà di :

Accoglienza, assistenza telefonica dei pazienti o loro care giver e assistenza diretta per le consegne;

Ricevimento dei piani terapeutici o delle prescrizioni galeniche via e-mail, fax o direttamente dal Centro di riferimento/prescrittore o dai pazienti con malattie rare in modo da riservare una via preferenziale a tali soggetti

Registrazione di piani e consegne, preparazione dei pacchi relativi alle terapie nominative in collaborazione con il personale addetto

Consegna domiciliare in collaborazione con il personale addetto, ove indispensabile/urgente

Ospedale di S. Miniato (n. 1 volontario)

Il volontario sarà impegnato nell'accoglienza e nel supporto agli utenti nel disbrigo delle pratiche amministrative, per l'utilizzo dei sistemi riscuotitori e/o TUPASSI e per dare informazioni, nell'ingresso dell'ospedale e/o nella sala d'attesa davanti all'accettazione.

Si dedicherà anche ad attività di animazione rivolte ai pazienti ricoverati nel reparto di Riabilitazione.

SS. Cosma e Damiano Pescia (N.. 2 volontari) e **Filanda:**(N. 2 volontari)

L'attività principale alle quali parteciperanno i volontari è quella legata alla prima accoglienza. Saranno impegnati nelle reception di Area chirurgica, Radiologia, Radioterapia e al Pronto Soccorso.

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO :

21 posti disponibili, senza vitto

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>N. vol. per sede</i>
Presidio Ospedale S.S. Cosma e Damiano	Pescia	Via Cesare Battisti, 2	2
La Filanda	Pescia	Via Cesare Battisti, snc	2
Nuovo ospedale di Prato S. Stefano	Prato	Via Suor Niccolina Infermiera, 20	4
Ospedale S. Giuseppe	Empoli	Viale Giovanni Boccaccio, 16	1
Presidio Ospedaliero Palagi	Firenze	Viale Michelangiolo, 41	1

Presidio Ospedaliero Borgo San Lorenzo	Borgo San Lorenzo	Viale della Resistenza,60	1
Presidio Ospedaliero Figline Valdarno	Figline Valdarno	Piazza XXV Aprile, 10	1
Presidio Ospedaliero Santa Maria Nuova	Firenze	Piazza di Santa Maria Nuova, 1	3
Ospedale degli Infermi	S. Miniato (Pisa)	P.zza XX Settembre, 6	1
Ospedale Santa Maria Annunziata.	Bagno a Ripoli	Via dell' Antella, 58	1
Nuovo Ospedale San Giovanni di Dio	Firenze	Via di Torregalli, 12	2
S. Salvi	Firenze	Via di San Salvi, 12	2

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

25 ore settimanali su 5 giorni

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

Osservanza delle disposizioni e regolamenti interni all'Azienda.

Rispetto legge della privacy sul trattamento di dati sensibili trattati nel corso delle diverse attività.

Rispetto dell'orario di servizio assegnato e delle indicazioni operative

Disponibilità a spostamenti sul territorio per realizzare le attività previste dal progetto, flessibilità oraria (mattina o il pomeriggio)

Rispetto delle norme di comportamento in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro - Decreto legislativo n. 81/08

Partecipazione formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana

Partecipazione a manifestazioni sul servizio civile o inserite nel progetto regionale "Giovani Si" promosse dalla Regione Toscana

Comunicazione immediata al servizio e all'Ufficio servizio civile di assenze per malattia o per eventi imprevisti

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE

Fermo restando i criteri previsti dall'ufficio nazionale per il Servizio Civile (SCN) criteri elaborati dal Dipartimento, definiti ed approvati con la determinazione del Direttore Generale dell'11 giugno 2009, n.173 **i volontari saranno selezionati con un questionario/test** teso ad evidenziare le caratteristiche e le attitudini per lo svolgimento del servizio nell'ambito del progetto ed un colloquio motivazionale da effettuare di fronte ad apposita Commissione esaminatrice .

Il colloquio viene effettuato subito dopo l'elaborazione del questionario/test.

Alla fine della valutazione del candidato devono essere effettuate entrambe le prove. La data ed il luogo di svolgimento dei colloqui di selezione unitamente all'elenco degli ammessi verranno pubblicato sul sito www.uslcentro.toscana.it nella sezione apposita nel rispetto dei tempi indicati nel bando di selezione ed avrà valore di notifica a tutti gli effetti.

I candidati che non risulteranno nel citato elenco sono da considerarsi esclusi dalla procedura selettiva e riceveranno comunicazione all'indirizzo reso noto dai candidati nell'istanza di partecipazione contenente l'indicazione del motivo dell'esclusione.

I candidati dovranno presentarsi al colloquio muniti di copia fronte retro del documento d'identità in corso di validità e della carta sanitaria.

Fatta salva l'ipotesi di comprovata impossibilità derivante da situazioni di forza maggiore la mancata presentazione nel luogo, giorno ed all'ora indicata equivarrà a rinuncia

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI: -----

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Al termine dei 12 mesi di servizio civile l'ente rilascerà un **attestato SPECIFICO** (come All. 2 - Bando presentazione progetti) a firma del Rappresentante Legale dell'Ente, con riferimento alle competenze acquisite durante l'espletamento del progetto nel settore dell'accoglienza e dell'accompagnamento alla fruizione dei servizi.

Ai giovani sarà rilasciato un attestato dal **FORMAS – Laboratorio Regionale per la Formazione Sanitaria** – che è provider n. 903 accreditato presso la Regione Toscana; i crediti ECM maturati dai singoli professionisti nell'ambito delle iniziative di Formazione Continua accreditate dalle Regioni sono riconosciuti su tutto il territorio nazionale (Delibera n. 1256 del 13/11/17).

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

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Formazione Specifica: 71 ore entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto

Nella formazione specifica saranno affrontate le seguenti tematiche :

MODULO A

Organizzazione e legislazione ospedaliera

Competenze tecniche, organizzative e trasversali nelle funzioni di accoglienza;

La logistica ospedaliera;

MODULO B

Modulo sulla comunicazione interpersonale, sul sistema delle relazioni con il pubblico, la presa in carico ed il problem solving (sia diretta che telefonica con i pazienti);

MODULO C

Modulo su software per l'attività di prenotazione, gestione accessi, banca dati per informazioni ai cittadini, altri software funzionali alle attività di relazione con il pubblico, di accoglienza in uso presso i servizi di assegnazione;

MODULO D

Modulo sugli aspetti normativi dell'iscrizione al servizio sanitario di cittadini italiani ed il conseguente diritto all'accesso ai servizi, con particolare riferimento al ticket ,autocertificazioni, tessere sanitarie , l'iscrizione al servizio sanitario di cittadini italiani, comunitari e stranieri; Normativa sulla gestione, archiviazione ed accesso alla documentazione sanitaria;

MODULO E (16 ORE)

Comprensivo del Modulo di formazione ed informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile **entro i primi 90 giorni**

come da "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale" (Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale- decreto n. 160/2013 prot. 0013749/1.2.2 del 19/07/2013)

Formazione Generale: 41 ore entro e non oltre il 180° giorno dall'avvio del progetto