

Servizio Civile Regionale: Avviso per la Selezione di 2.639 giovani
per progetti finanziati con il FSC 2014/2020
Decreto Dirigenziale n. 6315 del 08/04/21
pubblicato sul BURT Parte Terza n.17 del 28/4/21

SCHEDA DI SINTESI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

L'ACCOGLIENZA NEI SERVIZI DI SALUTE MENTALE INFANZIA E ADOLESCENZA

VOLONTARI N. 2 (senza vitto);

N. GIORNI DI SERVIZIO (a settimana) 5

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 si propone di inserire i ragazzi del Servizio Civile in supporto al servizio amministrativo, di accoglienza e orientamento al fine di migliorare la funzionalità del servizio sia nella presa in carico dei cittadini, sia nell'accesso alle cure degli stessi.

Obiettivi specifici:

Favorire un accesso unico ai pazienti che richiedono una prima visita ai Servizi di Salute Mentale (target sopra descritto) delle unità funzionali Salute Mentale SMIA

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 AUSL TC la stessa tipologia di risposta

Rafforzare e migliorare la comunicazione nella fase di accoglienza

Obiettivi sul giovane del servizio civile:

- Rendere il giovane consapevole e partecipe dei percorsi sanitari ;
- Responsabilizzare il giovane alla cultura della cittadinanza coinvolgendolo sugli aspetti generali della presa in carico dei pazienti.
- Rafforzare le competenze del giovane di lavorare in equipe e di " fare rete".

I giovani, dopo un periodo di formazione, potranno:

- offrire un supporto all'attività di accoglienza/informazione ed orientamento dell'utente,
- orientare ed accompagnare il paziente all'interno delle strutture;

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
- contatti con il genitore richiedente la prima visita: i giovani in servizio civile potranno, su indicazione del responsabile UFS di zona, chiamare i genitori per concordare con loro la data della prima visita,
- attività di 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 si occuperanno non solo di accogliere ma anche di partecipare alle riunioni di equipe che settimanalmente si svolgono nei servizi per redigere il verbale e comunicare eventuali richieste ricevute in segreteria.

I ragazzi del servizio civile, in caso di eventi o particolari iniziative/campagne potranno dare il loro supporto partecipando alle iniziative di sensibilizzazione sul territorio.

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

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

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Obbligo di indossare il gilet e cartellino identificativo.

Osservanza delle disposizioni e regolamenti interni all'Azienda.

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

Frequenza obbligatoria ai corsi di Formazione Generale e Formazione Specifica

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 pomeriggio)

Rispetto delle norme di comportamento in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro

Decreto legislativo n. 81/08

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

**Partecipazione alla formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana.
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

| N. | Sede di attuazione del progetto | Comune | Indirizzo (compresa eventuale partizione interna) | N. giovani per sede |
|----|---------------------------------------|---------|---|---------------------|
| 1 | Distretto Sanitario Via D'Annunzio | Firenze | Via Gabriele D'Annunzio 29 | 2 |

CONOSCENZE ACQUISIBILI durante l'espletamento del servizio:

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

Le competenze che i volontari acquisiranno nella effettuazione del servizio sono:

- relazionali: sulla base della specificità degli utenti con cui entreranno in contatto per le attività di progetto .
- professionali nell'ambito dell'accoglienza
- professionali nell'ambito della utilizzazione degli strumenti informativi e informatici aziendali validati.

FORMAZIONE GENERALE DEI GIOVANI:

Valori ed identità del SCR:

L'identità del gruppo in formazione e patto formativo

Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale. Evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà

Il dovere di difesa della Patria- La difesa civile non armata e non violenta

La normativa vigente e la carta di impegno etico

La cittadinanza attiva

La formazione civica -Cenni sulla Costituzione

Le forme di cittadinanza

La protezione civile

La rappresentanza dei volontari nel servizio civile

Il giovane volontario nel sistema del servizio civile:

L'organizzazione del servizio civile e le sue figure

Disciplina dei rapporti tra Enti e volontari del Servizio Civile Nazionale (Diritti e doveri del volontario)

Il volontario nell'Azienda Usl Toscana Centro:

Presentazione ed organizzazione dell'Ente

Il lavoro per progetti, il Team

Profilo di ruolo e competenze del volontario di Servizio Civile nelle strutture sanitarie

Normativa sulla privacy e Nozioni sulla trasparenza

Ufficio Relazioni con il pubblico: organizzazione delle funzioni di informazione e di accesso ai servizi

La comunicazione quale elemento fondamentale nei rapporti fra Istituzione e cittadino
Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti
Mediazione culturale: come facilitare la comunicazione in una società multietnica

I giovani frequenteranno inoltre Corso sulla tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (16 ore)

Nel caso in cui ci siano giovani che abbiano già svolto- anche presso altri Enti- il corso completo in materia di SS.LL., si provvederà ad acquisire le certificazioni in loro possesso che saranno valutate dagli Uffici competenti dell'Agenzia formativa aziendale.

Laddove il percorso formativo sia stato espletato in maniera completa, l'Azienda Usl Toscana Centro proporrà loro un modulo formativo di 16 ore "alternativo" a quello in materia di SS.LL. sulla riforma del Terzo Settore con la produzione di un elaborato al fine di garantire comunque il rispetto dell'impegno formativo assunto come monte ore indicato nel progetto.

DURATA: 46 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
- Presentazione programma CUP

DURATA: 42 ore