



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

C.I.A.O.: Come ci Impegniamo nell'Accoglienza Ospedaliera

SETTORE e Area di Intervento:

Settore A- 15 Salute

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 UsI 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 intraziendali.
- 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.

Obiettivi specifici Ospedale Piero Palagi- Struttura della Donazione Organi e trapianti.

Il progetto prevede una serie di interventi finalizzati a realizzare una campagna di informazione e sensibilizzazione sul tema delle donazioni degli organi su tutto il territorio. In particolare l'intervento di sensibilizzazione sarà mirato a raggiungere il più alto numero di persone e per cui sarà organizzato in diversi contesti.

I giovani saranno coinvolti in :

- incontri programmati presso istituti di formazione sulla tematica della donazione di organi tessuti e cellule;
- utilizzo della piattaforma JCRS per la prenotazione visite di idoneità per la donazione di sangue cordonale per le gestanti che frequentano i corsi di accompagnamento alla nascita (100%);
- presa in carico della potenziale donatrice di sangue cordonale da parte del sistema (100%);
- registrazione su appositi data base dei decessi che avvengono nei presidi ospedalieri afferenti alla USL Toscana Centro (100%).
- Indagine, attraverso sistema gestionale dei Pronto Soccorso per giungere ad identificare gli accessi per neuro lesioni e tracciare il percorso del loro ricovero (100%)

In sintesi, al di là delle specificità individuate 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 esposte 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 un' 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.

CRITERI DI SELEZIONE

Fermo restando i criteri previsti dall'ufficio nazionale per il Servizio Civile (SCN) con la determinazione del 30 maggio 2012, 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 almeno una settimana prima 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 a mezzo posta elettronica 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.

POSTI DISPONIBILI e SEDI DI SVOLGIMENTO :

25 posti disponibili senza vitto così suddivisi nelle varie sedi:

Zona Pratese

Nuovo ospedale di Prato S. Stefano- Prato-Via Suor Niccolina Infermiera, 20 4 POSTI

Zona Pistoiese

Ospedale S. Jacopo- Pistoia Via Ciliegiole,97- 4 POSTI

Presidio Ospedale S.S. Cosma e Damiano- Pescia- Via Cesare Battisti, 2 2 POSTI

La Filanda- Pescia Via Cesare Battisti, snc - 2 POSTI

Zona Fiorentina

Presidio Ospedaliero Palagi-Firenze Viale Michelangiolo, 41 5 POSTI

Presidio Ospedaliero Borgo San Lorenzo- Viale della Resistenza,60 1 POSTO

Presidio Ospedaliero Figline Valdarno- Piazza XXV Aprile, 10 1 POSTO

Presidio Ospedaliero Santa Maria Nuova- Firenze Piazza di Santa Maria Nuova, 1 2 POSTI

Zona Empolese

Ospedale S. Giuseppe- Empoli Viale Giovannini Boccaccio, 16 4 POSTI

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI 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. 2 volontari)

I compiti principali del volontario all'interno di questo presidio saranno:

- 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

Ospedale Palagi: (n. 5 volontari)

SOS Fisiopatologia Respiratoria

Si occupa di tutte le principali malattie dell'apparato respiratorio la maggior parte delle quali croniche come: asma, broncopatie cronico ostruttive (BPCO), sindrome delle apnee ostruttive del sonno, oncologia polmonare, pneumopatie interstiziali diffuse.

Un volontario sarà dedicato in modo specifico al supporto dell'attività della SOS Fisiopatologia Respiratoria, visti gli elevati volumi di pazienti che afferiscono giornalmente e nell'arco dell'intero anno. Le attività svolte saranno quelle di accoglienza, accettazione, supporto all'utenza nelle pratiche burocratiche con contatto diretto dei pazienti all'interno del reparto per facilitare i loro percorsi di cura, ecc.

La presenza del volontario permetterà anche di aumentare le ore di attività degli sportelli telefonici dedicati all'utenza per ricevere informazioni e prenotare visite ed esami, fornendo quindi un ulteriore implemento di servizi ai cittadini

SOC Donazione e Trapianti

L'Organizzazione Toscana Trapianti (OTT), istituita con Delibera del Consiglio Regionale della Toscana del 29 luglio 2003, è la struttura organizzativa regionale che presiede alle attività di donazione e trapianto di organi, tessuti e cellule della Toscana e ha l'obiettivo di garantire equità di accesso alla medicina trapiantologica a tutti i cittadini, in ottemperanza ai principi della Costituzione (art. 32) e in maniera specifica dalla legge 91/99.

Il Sistema Regionale ha il suo punto nodale nei Coordinamenti Locali alle Donazioni (CLD) delle strutture ospedaliere e aziendali le cui funzioni sono cruciali per il procurement di organi tessuti e cellule; infatti il coordinamento locale opera soprattutto nelle terapie intensive, neuroranimazioni ma non solo, perché tutti in tutti reparti ospedalieri possono essere ricoverati potenziali donatori.

Per quanto riguarda la SOC Donazione e Trapianti le attività dei volontari (4 volontari) possono essere declinate nel seguente ambito:

- A. Attività di programmazione e progettazione di una campagna di informazione e sensibilizzazione sul tema della donazione degli organi e tessuti;
- B. Attività di contatto con gli attori del territorio (centri di aggregazione, università, Case della Salute, Medici di Medicina Generale....) per organizzare momenti informativi circa il tema della donazioni;
- C. Attività di organizzazione e realizzazione degli eventi informativi programmati;
- D. Attività di raccolta e rielaborazione delle schede diffuse durante gli appuntamenti informativi finalizzata ad indagare il grado di conoscenza delle persone coinvolte sul tema della donazione, le motivazioni favorevoli a donare e quelle contrarie.
- E. Attività di supporto nelle fasi di programmazione dell'adesione dell'Associazione alle manifestazioni in programma sul territorio;
- F. Attività di supporto nella predisposizione del calendario di partecipazione agli eventi selezionati;
- G. Attività di supporto nelle azioni di organizzazione di tutte le fasi logistiche ed operative finalizzate alla partecipazione alle iniziative;
- H. Attività di supporto nella predisposizione del materiale promozionale da esporre e diffondere durante lo svolgimento delle attività.
- I. I volontari, debitamente formati, saranno in grado di supportare il percorso relativo alla donazione di Sangue Cordonale, in particolare garantiranno l'informazione sulla tematica e l'accesso al percorso di selezione tramite l'utilizzo della piattaforma informatica JCRS.
- J. Nel rispetto delle normative relative ai dati personali e sensibili e al segreto d'ufficio, cureranno l'inserimento dei decessi su apposite piattaforme statistiche/gestionali. Tali dati perverranno tramite ricezione di certificati necroscopici.
- K. Garantiranno il monitoraggio delle neuro lesioni attraverso visione, nel rispetto delle normative relative ai dati personali e sensibili e al segreto d'ufficio, delle schede di pronto soccorso. Dovranno compilare un apposito data base che consenta di tracciare il percorso ospedaliero del paziente con neuro lesione.

Presidio Ospedaliero Borgo San Lorenzo: (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:

1. dare informazione attraverso le varie modalità disponibili (interazione diretta, telefonica, consegna di opuscoli informativi...),
2. accompagnamento dei pazienti all'interno del presidio e nei locali di svolgimento delle prestazioni

3. supporto alla prenotazione, all'accettazione, al ritiro dei referti (domiciliazione dei referti)
4. 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:

1. dare informazione attraverso le varie modalità disponibili (interazione diretta, telefonica, consegna di opuscoli informativi...),
2. accompagnamento dei pazienti all'interno del presidio e nei locali di svolgimento delle prestazioni
3. supporto alla prenotazione, all'accettazione, al ritiro dei referti (domiciliazione dei referti)
4. Utilizzo di programmi aziendali per visualizzazione delle agende di appuntamenti e luogo di svolgimento

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

Due volontari saranno primariamente impiegati nelle reception di area chirurgica e area medica e del Dipartimento oncologico;

Le attività alle quali parteciperanno i giovani in servizio civile sono

- offrire un supporto all'attività di accoglienza/informazione ed orientamento dell'utente,
- facilitare l'accesso degli utenti alle prestazioni ambulatoriali e di diagnostica, orientare ed accompagnare il paziente all'interno delle strutture.

Due volontari saranno impegnati nell'articolazione territoriale della SOC Donazione e Trapianti nelle attività come sopra specificato.

Ospedale San Giuseppe: (N. 4 volontari)

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. Il volontario potrà essere anche coinvolto nella gestione e archiviazione della documentazione sanitaria prodotta nel Presidio.

Due volontari Saranno impegnati nell'articolazione territoriale della SOC Donazione e Trapianti nelle attività come sopra specificato

Ospedale San Jacopo (N. 4 volontari) e 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.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI: -----

SERVIZI OFFERTI (eventuali): -----

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI

30 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.

Ai volontari assegnati alle attività di supporto alla SOS Donazione trapianti ed organi, per facilitare il pieno raggiungimento degli obiettivi del progetto, si chiede:

a) Flessibilità oraria e disponibilità a spostamenti nel territorio di competenza: disponibilità a partecipare anche eventualmente ad incontri svolti nelle ore serali e/o svolti occasionalmente nei fine settimana (come per esempio, rappresentazioni, laboratori, eventi vari o quant'altro realizzato e organizzato dalle strutture coinvolte nel progetto).

b) Disponibilità ad effettuare visite presso strutture partner e/o enti presenti sul territorio che possono risultare utili e strategici per la realizzazione delle attività stesse, come per esempio: scuole, comuni, Case della Salute, presidi ospedalieri regionali, ambulatori di medicina generale, etc. Eventuale frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti.

Disponibilità a prestare servizio in tutto il territorio della USL Toscana Centro. I volontari saranno assegnati ad una ex Azienda Sanitaria quale: Prato, Empoli, Firenze in modo prevalente ma non esclusivo, pertanto in caso di necessità, dovranno essere disponibili a recarsi (utilizzando mezzi messi a disposizione dall' Azienda) presso strutture collocate in ex aziende diverse da quella di assegnazione.

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

Attestato di partecipazione al Progetto indicante le competenze acquisite nell'espletamento del progetto stesso

Attestato relativo alle competenze acquisite nella Gestione informatica Prenotazioni

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 dei pazienti coinvolti nel progetto.
- professionali nell'ambito dell'accoglienza
- professionali nell'ambito della utilizzazione degli strumenti informativi e informatici aziendali validati.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

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

Nella formazione specifica saranno affrontate le seguenti tematiche :

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)

- Organizzazione e legislazione ospedaliera

- Competenze tecniche, organizzative e trasversali nelle funzioni di accoglienza;
- 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 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 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;
- La logistica ospedaliera
- Modulo training on the job presso i servizi e le sedi di assegnazione dei giovani.

Modulo formativo specifico per i volontari assegnati alla struttura Donazione trapianti ed organi

Il sistema donazione e trapianti a livello nazionale, regionale e locale

La dichiarazione di volontà del donatore e la banca dati del Sistema informativo dei trapianti Legge 1 aprile 1999 n.91;

La costruzione degli strumenti operativi per la progettazione, la realizzazione e la promozione di eventi ed iniziative. Tecniche di gestione delle fasi operative legate ad un evento; strumenti per la progettazione di campagne di comunicazione e mass media

Strategie di conduzione di indagini, tecniche di progettazione e costruzione di questionari d'inchiesta e campagne di ascolto; tecniche di raccolta e analisi dei dati, tecniche di monitoraggio; tecniche di rendicontazione e restituzione dei risultati

Formazione Generale : 47 ore entro e non oltre il 180° giorno dall'avvio del progetto