



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO PROGETTO:

Percorsi in ospedale.....con te è più facile

SETTORE e Area di Intervento:

A – Assistenza

15 – Salute

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

Obiettivo generale

Il progetto, condividendo le indicazioni delle norme istitutive del Servizio Civile Volontario, si propone di realizzare compiutamente i diritti di cittadinanza sociale e di contribuire alla formazione civica, culturale e professionale dei giovani in servizio.

Lo scopo è quello di offrire un servizio di prima accoglienza, informativa e di orientamento all'utente che accede alle strutture ospedaliere. Gli operatori dei punti di accoglienza esistenti saranno integrati da giovani del Servizio Civile che, attraverso la condivisione di comportamenti, procedure, strumenti operativi, potranno offrire una chiara lettura dei servizi ed il loro corretto utilizzo.

I front office saranno rafforzati (incrementati) e al tempo stesso costituiranno laboratori esperienziali per i giovani. Lo scambio delle relazioni tra operatori e giovani del Servizio Civile favorirà una sinergia comunicativa tesa ad ottimizzare il servizio. I giovani potranno contribuire al miglioramento della qualità della vita dei pazienti che accedono ai presidi ospedalieri e delle loro famiglie attraverso una chiara informazione. Forniranno, inoltre, informazioni e orientamento ai servizi. L'attenzione e l'ascolto attivo dell'utente, uniti all'osservazione costante dei fenomeni socio demografici della comunità rappresentano, all'interno del sistema comunicativo aziendale, elementi strategici per costruire la mappatura dei bisogni necessaria alla governance della popolazione di cui l'istituzione si prende cura.

L'URP, collegato ai vari punti di ascolto e informazione del territorio aziendale, ha in queste dimensioni una funzione cruciale polifunzionale, non solo di snodo tra le diverse richieste ma di "motore di innovazione", "medium fiduciario" nello scambio tra azienda e cittadini che si esplicita, in particolare, nella responsabilità di relazione.

Questo si fa particolarmente evidente nel corso di grandi cambiamenti organizzativi.

I giovani saranno impiegati anche nei percorsi di accoglienza degli operatori di Front Office.

Il percorso finalizzato a migliorare la comunicazione e l'informazione fra operatori e cittadini, si pone, nei confronti del volontario, i seguenti obiettivi formativi:

- aumentare la consapevolezza e l'autoconsapevolezza dell'importante ruolo dell'accoglienza nel rapporto con l'utenza;
- aumentare le competenze comunicative e relazionali;
- conoscere i presidi ospedalieri

- conoscere e saper gestire le “casistiche “ ospedaliere di carattere generale e conoscere il sito web aziendale.

Obiettivi specifici

Rispetto al servizio:

- Ricevere il cittadino 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 ai servizi per limitare i disagi causati dal nuovo ambiente ed accedere alle prestazioni nella migliore maniera.
- Accompagnare l’utente in difficoltà al servizio in cui deve svolgere la prestazione.
- Dare informazione sui servizi offerti dall’azienda e sulla loro modalità di accesso, promuovendo la consultazione di opuscoli e del front office viruale (sito Web) dal quale scaricare moduli e ricevere informazioni aggiornate.
- Indirizzare il cittadino ai competenti servizi/uffici per espletare la varie pratiche.
- Aiutare il cittadino nell’utilizzo di strumenti, di sistemi elettronici e multimediali per l’ottenimento delle prestazioni nell’ottica della semplificazione delle procedure (es. pagamento ticket, utilizzo Totem SI, CSE,...).
- Incentivare il cittadino alla consultazione del Fascicolo Sanitario Elettronico e alla stampa dei referti attraverso i totem installati all’interno dei presidi ospedalieri.
- 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 amministrative e di supporto al back office.

Indicatori:

- riduzione tempi di attesa
- numero di accessi gestiti
- rilevazione della qualità della prestazione percepita (questionario)

Obiettivi specifici rivolti ai giovani del SCN

- promuovere la cultura della solidarietà;
- fare esperienza di cittadinanza attiva;
- opportunità di formazione civica, culturale e di orientamento professionale;
- favorire nei volontari il processo di socializzazione al lavoro, sviluppando competenze e stimolando attività spendibili nella fase di inserimento nel mondo del lavoro;
- promuovere e diffondere conoscenze sul sistema dei servizi ospedalieri e socio-sanitari territoriali.

CRITERI DI SELEZIONE:

Fermo restando i criteri previsti dall’Ufficio Nazionale per il Servizio Civile i volontari saranno selezionati mediante un test della personalità e un colloquio motivazionale da effettuare con il responsabile aziendale del servizio civile, un selettore e l’OLP del progetto .

Verranno utilizzati strumenti testici volti ad evidenziare le caratteristiche di personalità compatibili con le attività da svolgere durante il Servizio Civile nell’ambito dei vari progetti.

I test saranno somministrati ed elaborati dalla Unità Operativa di Psicologia Benessere Organizzativo dell’Azienda Usl Toscana Nord Ovest.

Il colloquio sarà effettuato dopo l’elaborazione dei test.

Ai fini della redazione della graduatoria il candidato deve aver effettuato entrambe le prove.
 Il progetto prevede la riserva di posti pari al 50% per giovani con diploma di scuola media inferiore per ciascuna sede di svolgimento del progetto laddove i volontari previsti per sede siano 2 o più.

POSTI DISPONIBILI e SEDI DI SVOLGIMENTO:

Posti disponibili: 38

Sedi di svolgimento:

SEDE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOLONTARI PER SEDE
<i>Presidio Ospedaliero Pontedera URP</i>	Pontedera	Via Roma 149	4
<i>Presidio Ospedaliero Pontedera – Emergenze e Terapie Intensive</i>	Pontedera	Via Roma 149	4
<i>Ospedale Apuane</i>	Massa	V.le Mattei	3
<i>Ospedale Apuane</i>	Massa	V.le Mattei	3
<i>Ospedale San Luca</i>	Lucca	Traversa Frediano Francesconi,1	3
<i>Ospedale San Luca</i>	Lucca	Traversa Frediano Francesconi,1	3
<i>Presidio Ospedaliero</i>	Livorno	Viale Vittorio Alfieri,36	3
<i>Presidio Ospedaliero</i>	Livorno	Viale Vittorio Alfieri,36	3
<i>Presidio Ospedaliero</i>	Livorno	Viale Vittorio Alfieri,36	4
<i>Ospedale Versilia URP</i>	Camaione	Via Aurelia, 335	2
<i>Ospedale Versilia</i>	Camaione	Via Aurelia, 334	3
<i>Pronto Soccorso</i>	Cecina	Via Montanara,1	3

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

Il ruolo e attività del volontario

Il ruolo del volontario è strategico nel dare più forza agli interventi di riorganizzazione dei servizi in particolare quelli rivolti a categorie fragili e complesse, come i migranti, gli anziani che si rivolgono agli ospedali della USL. Il volontario sarà inserito nelle varie strutture, come previsto dagli obiettivi, con il fine di valorizzare e sviluppare le sue competenze tecniche e trasversali a favore degli utenti. In particolare, il volontario potrà essere coinvolto sin dalla fase di sviluppo e di pianificazione degli interventi, nelle attività e nella realizzazione di servizi sperimentali attuati affiancandosi agli operatori delle varie strutture e agli addetti dei servizi amministrativi e sanitari.

Sarà molto significativa per il volontario, sia la sua capacità di acquisire un approccio sistemico nell'analisi dell'organizzazione di strutture multi professionali complesse, sia la possibilità di verificare, in termini di capacità di realizzare cambiamenti organizzativi, l'efficacia dei laboratori realizzati e i risultati delle attività. Il Volontario parteciperà ad iniziative ed incontri tematici, con

gli operatori delle strutture e dei servizi di front office.

Nelle attività di informazione e comunicazione i volontari avranno il compito di affiancare il personale aziendale e di sviluppare specifiche attività di comunicazione/informazione rivolte agli utenti.

Nello specifico le attività del volontario consisteranno in:

- Affiancamento all'operatore nelle attività individuali e di gruppo;
- Affiancamento all'operatore nella attività di accoglienza degli utenti;
- Distribuzione di materiale informativo;
- Divulgazione di informazioni relative alle modalità di accesso e di utilizzo dei percorsi;
- Affiancamento dell'operatore nei momenti di intervento d'integrazione e accoglienza rivolti anche ai cittadini stranieri e utenti fragili;
- Affiancamento all'operatore nell'incontro con le istituzioni e gli enti che si occupano di accoglienza migranti forzati sul territorio;
- Affiancamento all'operatore nella revisione della modulistica in uso interno per adeguarla alle esigenze della "gestione a distanza" e la sua messa a disposizione in lingue straniere;
- Affiancamento dell'operatore per agevolare l'utilizzo di strumenti atti a semplificare i percorsi assistenziali, quali i totem e le macchine riscuotitrici.

Fasi di attuazione

Al fine di un miglior espletamento delle attività sopra descritte riteniamo utile individuare ed indicare una tempistica di realizzazione relativamente ai volontari in servizio:

I Fase: In questa fase di accoglienza i volontari conosceranno il Responsabile di Progetto, l'OLP, i formatori, la struttura, le procedure e gli adempimenti per il corretto svolgimento del Servizio. Acquisiranno una FORMAZIONE GENERALE inerente la storia, le leggi e le norme che regolano il Servizio Civile.

II Fase: Questa sarà la fase prevalente del Servizio Civile, si svolge nei primi 90 giorni dall'avvio del servizio, prevede la FORMAZIONE SPECIFICA e introduce il volontario nel contesto dei servizi, fornendogli conoscenze e strumenti che gli serviranno per svolgere la sua attività di volontario anche in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e in particolare nella struttura dove svolge il servizio. Tale fase prevede l'affiancamento del volontario all'OLP ed agli operatori per l'espletamento delle attività previste dal progetto.

III Fase: Monitoraggio/verifica per valutare l'andamento del Servizio in tutte le sue componenti: operatività, relazioni interpersonali con operatori ed utenti, andamento della formazione, etc. Il primo step è previsto dopo 6 mesi per una verifica generale dell'andamento del progetto e infine uno conclusivo dopo 12 mesi. Gli STRUMENTI DI RILEVAZIONE per effettuare ciò sono rappresentati dal "questionario valutazione/monitoraggio dei volontari" e dalla Cartellina del volontario. È prevista una elaborazione finale di rassegna delle attività realizzate e delle buone prassi emerse.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

Requisiti previsti dalla legge 64/2001

Requisiti specifici previsti dal progetto:

- Conoscenza lingua italiana parlata e scritta.
- Conoscenza lingue straniere.
- Conoscenza tecniche informatiche di base.

- Attitudine al lavoro di gruppo e predisposizione all'innovazione organizzativa.
- Predisposizione all'ascolto e alla relazione di aiuto.
- Disponibilità agli spostamenti temporanei di sede.

SERVIZI OFFERTI (eventuali):

Numero posti con vitto e alloggio: 0

Numero posti con solo vitto: 0

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Ore di servizio settimanali dei volontari: 30

Giorni a settimana n. 5.

Particolari obblighi del volontario durante il Servizio Civile:

- Sottoscrizione presa visione progetto.
- Obbligo a esporre il cartellino identificativo.
- Corretta tenuta della cartellina personale.
- Sottoscrizione e rispetto della legge sulla privacy.
- Rispetto delle regole aziendali previste dal regolamento vigente.
- Disponibilità alla flessibilità oraria : l'orario sarà definito in base alle attività in programma e potrà essere diverso dal normale orario di ufficio, per cui in alcuni momenti, il volontario potrà svolgere la propria attività anche in orario anche preserale e serale.
- Disponibilità alla flessibilità dei giorni presenza: in alcuni momenti, sarà necessario che il volontario sia presente anche nei giorni prefestivi e festivi
- Disponibilità alla guida di automezzi aziendali e agli spostamenti esterni, nell'ambito delle attività previste.
- Disponibilità a svolgere l'attività presso altri presidi socio sanitari individuati per la realizzazione del progetto.
- Partecipazione al percorso formativo generale e specifico in aula e FAD.
- Disponibilità alla partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio anche se svolti di sabato e festivi.
- Disponibilità alla partecipazione a corsi di formazione organizzati dalla UNSC, dalla Regione Toscana, dall'Ente USL Toscana Nord Ovest e da altri provider accreditati.
- Compilazione questionari di risultato e di customer satisfaction.
- Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile svolti su base periodica.

E' altresì obbligo del volontario:

- partecipare ad almeno due manifestazioni, eventi o attività di carattere regionale inserite nel sistema delle politiche giovanili della Regione Toscana denominato "GIOVANI SI" secondo l'impegno assunto dall'Azienda UsI Toscana Nord Ovest in modo unilaterale;
- partecipare alla formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana secondo l'impegno assunto in modo unilaterale dall'Azienda UsI Toscana Nord Ovest.

CARATTERISTICHE E CONOSCENZE ACQUISIBILI:

Azienda USL Toscana Nord Ovest ha seguito il percorso di accreditamento dei provider ECM (Educazione Continua in Medicina) e ne ha conseguito la piena titolarità divenendo Provider Accreditato del Sistema Sanitario Regionale Toscano. L'accREDITamento dei provider è il riconoscimento pubblico di un soggetto attivo nel campo della formazione continua in sanità che, sulla base di un sistema di requisiti minimi che riguardano anche il piano formativo proposto e di procedure concordate a livello nazionale, lo abilita a realizzare attività didattiche per l'ECM (Educazione Continua in Medicina) e ad assegnare direttamente i crediti ai partecipanti validi su

tutto il territorio nazionale.

Valutato che un'adeguata formazione si fonda su differenti tipologie di interventi formativi, quindi non solo su corsi di tipo accademico, ma anche sulla partecipazione a processi formativi durante l'attività lavorativa, i giovani del servizio Civile saranno inseriti nei percorsi formativi idonei allo svolgimento delle proprie mansioni e in quelli verso i quali il Volontario mostra interesse.

Per ciascun corso portato a termine dal giovane del Servizio Civile l'Azienda, mediante apposite procedure del sistema toscano di accreditamento rilascia un attestato di partecipazione riportante il numero dei crediti ECM conseguiti.

Tali crediti sono quindi da considerare quali titoli certificati e riconosciuti da enti terzi, in quanto l'Azienda li rilascia a nome del Sistema Sanitario Regionale Toscano nella sua qualità di Provider Accreditato, ed hanno validità nazionale in quanto riconosciuti nel sistema ECM.

Ogni evento accreditato ECM è presente in una **banca dati on-line dell'offerta formativa** che ne riporta ogni dettaglio, compresi i crediti formativi associati che successivamente sono registrati nel curriculum formativo personale degli operatori sanitari che vi partecipano.

L'Azienda solitamente svolge in regime di accreditamento ECM, corsi in aula o formazione a distanza (FAD).

A titolo puramente esemplificativo alcuni dei corsi ECM attualmente frequentabili dai volontari del servizio civile sono:

- Corso Anticorruzione e trasparenza – FAD (4 ECM)
- La movimentazione manuale dei pazienti e dei carichi – FAD (8 ECM)
- Attrezzature munite di Videoterminali “Formazione ai sensi dell’Art. 177 del Dlg. 81/2008 s.m.i. – FAD (5 ECM)
- Corso primo soccorso nei luoghi di lavoro – FAD (8 ECM)
- Formazione generale per lavoratori in attuazione del Dlg. 81/2008 e accordo Stato-Regioni del 21.12.2011 – FAD (4 ECM)

I Volontari del Servizio Civile saranno indirizzati, inoltre, alla partecipazione a corsi di aggiornamento organizzati dalla Regione Toscana e da ogni altro Ente Provider Accreditato in grado di rilasciare crediti formativi.

L'Azienda USL ha rapporti di collaborazione per lo svolgimento dei tirocini professionalizzanti con vari Atenei, Scuole ed Istituti a vario titolo reperibili sul sito della USL Toscana Nord Ovest (www.uslnordovest.toscana.it).

Su richiesta dell'interessato, l'Ufficio Servizio Civile rilascia al volontario una attestazione di dichiarazione di svolgimento del servizio civile che il giovane potrà utilizzare ai fini del riconoscimento del servizio svolto.

L'intero percorso formativo ha il fine di far acquisire ai partecipanti una capacità relazionale adeguata e positiva rispetto al tipo di utenza coinvolta dal servizio, oltre a concrete capacità di agire ed a conoscenze psico-sociali ed educativo-relazionali nell'ambito socio-sanitario e di contatto con l'utenza fruitrice dei servizi.

L'Azienda UsI Toscana Nord Ovest rilascia - su richiesta dell'interessato e per gli usi consentiti dalla legge - ulteriore attestazione valida ai fini del curriculum con il riconoscimento del percorso di formazione svolta e attestazione degli eventuali crediti ECM maturati.

Al termine del servizio civile i volontari avranno acquisito la capacità di relazionarsi in ambiente multi professionale, acquisendo una maggior sicurezza rispetto al contributo originale che ciascuno può apportare nel lavoro di gruppo.

In particolare il volontario avrà avuto modo di prendere pratica con tecniche di animazione, e formazione dei ragazzi adolescenti, utilizzando il metodo delle *life skills*.

I Volontari hanno, inoltre, l'opportunità di partecipare a corsi e congressi che prevedano il rilascio di attestazione, organizzati dall'Azienda Usl Toscana Nord Ovest per gli argomenti di interesse.

Il percorso che i volontari affronteranno nell'espletamento del servizio civile si caratterizza per un mix tra "lavoro guidato" e "formazione" sulle aree tematiche del progetto.

Le competenze che i volontari andranno ad acquisire e sviluppare sono:

Competenze di base

Insieme di conoscenze e abilità consensualmente riconosciute come essenziali per l'accesso al mondo del lavoro, all'occupabilità e allo sviluppo professionale quali:

- la conoscenza e l'utilizzo degli strumenti informatici di base (relativi sistemi operativi, word, power point, internet e posta elettronica);
- la conoscenza e l'utilizzo dei principali metodi per progettare e pianificare un lavoro, individuando gli obiettivi da raggiungere e le necessarie attività e risorse temporali e umane;
- la conoscenza della struttura organizzativa ove si svolge il servizio (organigramma, ruoli professionali, flussi comunicativi, ecc...);
- il controllo della propria emotività rispetto alle varie situazioni che l'utente presenta, soprattutto in materia di sofferenza.

Competenze trasversali

Insieme di conoscenze e abilità non legate all'esercizio di un lavoro ma strategiche per rispondere alle richieste dell'ambiente e produrre comportamenti professionali efficaci:

- acquisizione di conoscenze di base sull'accoglienza, informazione, comunicazione;
- capacità di diagnosticare i problemi organizzativi e/o i conflitti di comunicazione che di volta in volta si potranno presentare nella relazione con gli utenti;
- capacità di affrontare e risolvere gli eventuali problemi e/o conflitti, adottando le soluzioni più adeguate al loro fronteggiamento e superamento;
- capacità di adottare stili di comportamento propositivi, improntati alla cordialità e alla cortesia;
- capacità di costruire messaggi chiari, al fine di fornire informazioni corrette ai giovani interessati alle attività organizzate dall'ente;
- capacità di lavorare in team per produrre risultati collettivi;
- capacità di collaborare con i professionisti coinvolti nel progetto, in relazione ai propri compiti e ai risultati da raggiungere.

Competenze tecnico – professionali

Insieme di conoscenze e abilità strettamente connesse all'esercizio di una determinata mansione lavorativa e/o di un ruolo professionale quali:

- competenze nell'analisi dei bisogni e delle problematiche degli utenti;
- capacità di coordinare e gestire attività di animazione socio-educativa per gli utenti;
- conoscenza delle caratteristiche sociali ed evolutive dei soggetti con cui si interagisce;
- conoscenze metodologiche dell'azione educativa orientata alla relazione di aiuto;
- acquisizione di competenze nella gestione delle agende di appuntamenti;
- conoscenze di carattere normativo, relative al campo dei servizi sanitari e dei servizi sociali;
- capacità di assumere le necessarie decisioni gestionali in sufficiente autonomia, seppur nell'ambito di sistemi e procedure già calibrati e condivisi;
- capacità di collaborare con il Personale dell'Ente e con i colleghi;
- capacità di adeguarsi al contesto utilizzando linguaggio e atteggiamenti adeguati;
- rispetto delle regole e degli orari;
- capacità di gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

La formazione specifica ammonta a 72 ore da effettuarsi nei primi 90 giorni di servizio civile e risulta così articolata:

- **6 ore** conoscenza e percorsi sulla sicurezza della struttura;
- **24 ore** di orientamento e conoscenza della struttura e dei servizi e/o attività nonché del personale della sede alla quale è destinato il volontario;
- - **18 ore** conoscenza dell'organizzazione ospedaliera e socio-sanitaria territoriale e delle modalità di accoglienza e/o presa in carico delle persone fragili all'interno dei presidi ospedalieri, conoscenza dei percorsi ospedalieri di maggiore interesse;
- - **12 ore** conoscenza carta sanitaria e fascicolo sanitario elettronico - modalità di attivazione utilizzo Totem per ritiro referti / autocertificazione e/o stampa fascia di reddito;
- - **6 ore** acquisizione di competenze sul tema della comunicazione e delle dinamiche relazionali che scaturiscono nella relazione con l'utente, i familiari ed il gruppo di lavoro
- - **6 ore** acquisizione di competenze sul tema " la relazione di aiuto in ambito non professionale"