



SCHEMA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

A.C.O.T.: AVVANTAGGIANDOSI CON ORGANIZZAZIONE TEMPESTIVA
L'agenzia di continuità ospedale territorio.

SETTORE e AREA DI INTERVENTO:

Settore: Assistenza

4. Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale

DURATA DEL PROGETTO:12 Mesi**OBIETTIVI DEL PROGETTO:****OBIETTIVO GENERALE**

Il presente progetto ha come obiettivo quello di contribuire al miglioramento della qualità delle risposte offerte dai servizi socio-sanitari aziendali e alla tempestività nell'attivazione della rete per i cittadini in dimissione ospedaliera ma con necessità di continuità di cura a livello territoriale o provenienti dal territorio stesso.

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.

OBIETTIVI SPECIFICI del progetto

Considerando che il target del progetto è caratterizzato da utenti che accedono ai servizi ospedalieri e socio sanitari territoriali, l'intervento sarà orientato dell'accesso ai percorsi.

Gli obiettivi specifici del progetto sono:

- agevolare l'accesso e l'accoglienza di cittadini in dimissione ospedaliera o segnalati dai servizi socio sanitari che necessitano di un percorso di orientamento all'accesso ai servizi socio sanitari territoriali.
 - supportare gli operatori ACOT nella gestione della documentazione relativa ai cittadini presi in carico
 - supportare l'attività di monitoraggio delle prestazioni ACOT
 - promuovere e svolgere attività informative ai pazienti e loro *caregivers*
 - attività di accoglienza: orientamento ed informazione nell'ambito dei servizi erogati nei presidi territoriali;
 - Informazione per facilitare l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale del cittadino e dei requisiti per il rilascio di esenzioni per patologia con particolare attenzione al cittadino straniero
 - attività di accoglienza e informazione nell'ambito dei servizi dedicati ai percorsi ospedale territorio
 - informazione circa le esenzioni per reddito mediante le autocertificazioni sul sistema TS dell'Agenzia delle entrate
 - supporto nell'utilizzo di totem (con la declinazione dei propri servizi on-line dedicati) e macchine riscuotitrici ticket con attivazione tessera sanitaria
- 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.

INDICATORI

Indicatori quantitativi e di processo:

Numero questionari gradimento compilati/Numero dei questionari gradimento somministrati all'utenza;

Numero interventi di orientamento effettuati/Numero dei volontari inseriti nelle strutture

Numero di supporti ACOT effettuati/Numero degli utenti ACOT

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Il volontario in SCN andrà a svolgere, all'interno del progetto, le seguenti attività:

- attività di front-office, informazioni telefoniche
- accoglienza dei cittadini con la supervisione degli operatori
- supporto all'equipe nell'attività quotidiana attraverso la comunicazione ai cittadini delle informazioni fondamentali per l'accesso agli sportelli informativi dei servizi sociali territoriali e dei servizi sanitari e socio-sanitari presenti nella zona distretto
- tenuta della documentazione e della reportistica predisposta
- collaborazione e supporto nella rilevazione e gestione dei dati anche dal punto di vista informatico
- redazione report dove il volontario annoterà i punti di forza e di debolezza della propria esperienza da socializzare con l'OLP di riferimento
- accoglienza cittadini, utenti
- accoglienza e accompagnamento utenti
- supporto agli utenti ACOT.

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO:

15 senza vitto e alloggio

<u>Sede di attuazione del progetto</u>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>N. vol. per sede</i>
Zona distretto Valdera Assistenza sociale territoriale	Pontedera	Via Fantozzi 14	2
Zona distretto Valdera	Pontedera	Via Fleming, 1	4
Presidio Ospedaliero di Pontedera – Emergenze e terapie intensive	Pontedera	Via Roma, 151	4
Presidio Ospedaliero di Pontedera – Direzione Medica	Pontedera	Via Roma, 151	4
Presidio Ospedaliero Pontedera - URP	Pontedera	Via Roma, 151	1

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

25 ore di servizio settimanali

5 Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6)

Partecipazione al percorso formativo generale e specifico in aula e FAD.

Compilazione questionari di risultato e di customer satisfaction.

Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile svolti su base periodica.

Disponibilità alla partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio anche se svolti, in modo occasionale, 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.

Flessibilità oraria: l'orario sarà definito in base alle attività in programma e potrà essere diverso dal normale orario di ufficio, anche articolato su mattina e pomeriggio. In alcuni momenti, il volontario potrà svolgere la propria attività anche in orario preserale e serale.

Flessibilità giorni di presenza: sarà necessario, in alcuni momenti, che il volontario sia presente anche nei giorni prefestivi e festivi.

Disponibilità a svolgere l'attività di servizio civile occasionalmente in sedi diverse da quelle indicate di volta in volta identificate quali ottimali per il raggiungimento degli obiettivi definiti.

Sottoscrizione del modulo di tutela della privacy.

Sottoscrizione presa visione progetto.

Corretta tenuta della cartellina personale.

Utilizzo del cartellino di riconoscimento.

Rispetto delle regole aziendali previste dal regolamento vigente.

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 Usl Toscana Nord Ovest in modo unilaterale

-partecipare alla formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana secondo l'impegno assunto in modo unilaterale dall'Azienda Usl Toscana Nord Ovest.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Criteri autonomi 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 del progetto.

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 e verterà principalmente sulla motivazione a svolgere il servizio civile relativo al progetto scelto.

Ai fini della redazione della graduatoria il candidato deve aver effettuato entrambe le prove.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

Al fine della valutazione del candidato la commissione terrà di conto dei seguenti requisiti:

-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

Valutato che i volontari sono inseriti prevalentemente in contesti di accoglienza anche telefonica e e-mail, valutata la particolarità dell'utenza afferente alle strutture sanitarie, fragile e straniera, si rende necessario che i requisiti sopra descritti siano posseduti dai candidati.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Nessuna

Nessuna

“attestato specifico”

“certificazione delle competenze” rilasciato da FORMAS Ente Provider N° 903

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI: 72 ORE

Articolazione della proposta di formazione previste (monte ore 72)

A - 6 ore Formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile nazionale

B - 12 ore di orientamento e conoscenza della struttura e dei servizi e/o attività nonché del personale della sede alla quale è destinato il volontario

C - 6 ore Conoscenze teoriche relative alla normativa socio-sanitaria regionale e nazionale

D - 6 ore La rete dei servizi territoriali ed ospedalieri e relative competenze all’interno della zona

E - 6 ore Conoscenza dell’organizzazione socio-sanitaria territoriale e della presa in carico della persona non autosufficiente nonché dei vari percorsi assistenziali attivabili,

F - 6 ore Gestione e organizzazione dei servizi alla persona

G - 6 ore Metodologia e modalità d’intervento del servizio sociale con attenzione al settore della non autosufficienza e disabilità e ACOT

H - 6 ore Buone prassi per lo svolgimento di pratiche amministrative da parte del cittadino anche straniero, sia nei punti di front-office che attraverso l’utilizzo dei Totem presenti sul territorio

I - 6 ore conoscenza carta sanitaria e fascicolo sanitario elettronico - modalità di attivazione, utilizzo Totem per ritiro referti / autocertificazione e/o stampa fascia di reddito

L- 6 ore anagrafe assistiti: conoscenza modalità rilascio esenzioni ticket per reddito e fascia di reddito, per patologia, scelta e revoca dei Medici Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta - rilascio STP/ENI

M – 6 ore URP, Carta dei Servizi, Biblioteca in Ospedale
