



## SCHEMA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

**TITOLO DEL PROGETTO:** GUIDE NEL DEDALO -La persona prima di tutto-

**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:**

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 e territoriali. Gli operatori dei punti di accoglienza, del Pronto Soccorso, della Direzione medica di Presidio e della Direzione Zona Distretto, 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 i luoghi dove i volontari del Servizio Civile affiancheranno il personale dipendente dando valore aggiunto al servizio. Al momento stesso i Fronte office costituiranno laboratori esperienziali per i giovani del servizio civile. 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 ed ai servizi territoriali 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.

-Conoscere e saper gestire gli accessi alle prestazioni territoriali sia ambulatoriali che domiciliari

-Conoscere i percorsi e le modalità di accesso a strutture residenziali e semiresidenziali per utenti anziani e disabili, anche attraverso la conoscenza dei siti Web attivi sul territorio.

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 virtuale (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

#### **OBIETTIVI SPECIFICI DEL PROGETTO**

*Stante il settore d'intervento del progetto molto particolare, risulta complesso analizzare qualitativamente e quantitativamente le iniziative in progetto.*

*È comunque ragionevole stabilire una fattibile correlazione tra l'efficacia dell'azione dei servizi e delle iniziative di informazione/orientamento primario con i trend di accesso ed attività appropriata dei servizi.*

*In quest'ottica può costituire indicatore di risultato il rilevamento costante del trend di contatti al SSR degli utenti che si rivolgono alle strutture ospedaliere e territoriali mediante il rilevamento dei dati di attività.*

- riduzione dei tempi di attesa dei familiari in Pronto Soccorso, in attesa di notizie cliniche
- riduzione dei tempi di attesa per il ricovero in reparto;
- riduzione del numero di utenti stranieri che non corrispondono la compartecipazione economica per la non conoscenza del sistema
- riduzione della doppia presa in carico per le prestazioni territoriali

-riduzione dei tempi di attesa per ingresso in strutture residenziali per anziani

-riduzione del numero di proteste per la mancata presa in carico

Costituisce poi elemento qualitativo che può essere indice delle performance del progetto e della sua capacità di raggiungere le finalità, il rilevamento della qualità percepita dagli utenti in relazione ai servizi offerti, dai servizi sanitari presenti nelle sedi di attuazione e dal servizio di punto informativo di secondo livello che le rilevazioni realizzate ad inizio e fine progetto metteranno in evidenza.

Tale rilevazione sarà eseguita tramite indagine conoscitiva (tre domande prefissate con check list) ad un campione di utenti a inizio, e a 12 mesi.

### **ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI 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, i disabili che si rivolgono agli ospedali e ai servizi territoriali dell'Azienda Unità Sanitaria Locale.

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, sanitari e socio/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.

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO:****9 senza vitto e alloggio**

<i><u>Sede di attuazione del progetto</u></i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>N. vol. per sede</i>
Ospedale San Luca	Lucca	Traversa Frediano Francesconi 1	3
Ospedale San Luca	Lucca	Traversa Frediano Francesconi 1	2
Cittadella della Salute Campo di Marte	Lucca	Via dell'Ospedale, 2	4

**CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

25 Numero 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:**

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**

##### **Bongini Leo:**

6 ore di orientamento e conoscenza della struttura, dei servizi e/o attività e del personale della sede alla quale è destinato il volontario, con formazione per l'accoglienza del paziente fragile in quanto non solo con problematiche cliniche ma che non conosce il percorso in quanto straniero  
*formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale*

##### **Pelli Silvia :**

**18 ore “Organizzazione del pronto Soccorso”** : informazioni generali, Il Front Office, Funzioni del triage  
*“L'O.B.I. osservazione breve intensiva”*: Organizzazione, Identificazione e illustrazione del modello assistenziale O.B.I

**La medicina d'urgenza: presentazione dell'organizzazione del reparto.**

Umanizzazione delle cure, accompagnamento del paziente nel percorso di cura dal PS al reparto/ambulatorio, “nel rispetto della centralità della persona nella sua interezza fisica, psicologica e sociale

##### **Grandi Maria:**

**12 ore “Funzioni dell'Ufficio Gestione Stranieri “** : informazioni generali, gestione dei pazienti stranieri provenienti dal P.S., raccolta dei documenti, verifica del conto/pagamento, nel rispetto della centralità della persona.

Modalità di rapporto/collaborazione con i Reparti Ospedalieri, gli Ambulatori e la Programmazione chirurgica per la gestione e presa in carico del paziente straniero. Conoscenza della modulistica in uso, attività pratica.

**18 ore: “ Pratiche burocratico amministrative”** La TEAM ( Tessera Europea assicurazione malattia) riconoscer le carte valide, Il Certificato sostitutivo provvisorio della TEAM.

I meccanismi di compensazione economica con gli stati appartenenti alla U.E. ed i paesi extra U.E: convenzionati.

La fatturazione attiva, attività pratica.

Il codice ENI ( Europeo non iscritto )

L'iscrizione volontaria al SSN ( chi è avente diritto- Modalità di iscrizione)

Iscrizione all'AIRE ( aventi diritto, modalità di iscrizione, copertura sanitaria)

Stranieri extra comunitari irregolari

L'STP (straniero temporaneamente presente ) chi sono gli aventi diritto, modalità di rilascio, copertura sanitaria dell'stp.attività pratica. lo straniero SOLVENTE : impegno al pagamento, modalità di pagamento, rapporto con le assicurazioni private .gestione del REPORT simulazione pratica.

La SDO (scheda dimissione Ospedaliera) compilazione corretta della parte anagrafica dello straniero ricoverato, l'onere di degenza. simulazioni pratiche

Il sistema DRG ( diagnosis related groups) , calcolo dei costi, preventivo/definitivo, simulazioni pratiche.

Anagrafe assistiti : Sistema ADIBA conoscenza modalità rilascio assistenza sanitaria scelta e revoca dei Medici medicina generale e Pediatri di libera scelta, simulazioni pratiche.

**Panelli Carla**

**18 ore "Tra sociale e sanitario"**

Conoscenze teoriche relative alla normativa socio-sanitaria regionale e nazionale

La rete dei servizi territoriali ed ospedalieri e relative competenze all'interno della zona

Conoscenza dell'organizzazione socio-sanitaria territoriale e della presa in carico della persona non autosufficiente nonché dei vari percorsi assistenziali attivabili

Metodologia e modalità d'intervento del servizio sociale con attenzione al settore della non autosufficienza e disabilità