



ITALIA

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO: Navigare in Sanità: Tom Tom Sanitario

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 **Navigare in Sanità: Tom Tom Sanitario** con la presenza e la collaborazione dei volontari del servizio civile ha lo scopo di migliorare e facilitare ancora di più i vari percorsi già presenti nelle strutture aziendali. La presenza dei volontari sarà garantita su cinque giorni, escluso i festivi, per un orario complessivo di 30 ore settimanali. Il cittadino che si reca presso la struttura sanitaria ha bisogno di una accoglienza attenta e mirata alle proprie necessità con informazioni semplici e dirette e, talvolta, di un aiuto nell'utilizzo degli strumenti telematici messi a disposizione quali totem per la verifica della fascia di reddito, esenzione, attivazione fascicolo sanitario, stampa referti, oltre che per l'utilizzo delle macchine riscuotitrici ticket.

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.

Obiettivo del progetto è quindi il potenziamento delle informazioni che l'utenza può cogliere entrando in contatto con le strutture attraverso le attività di accoglienza anche dei volontari: questo creerà una interazione innovativa e vincente tra cittadino e strutture sanitarie.

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

1. aumentare la consapevolezza e l'autoconsapevolezza dell'importante ruolo dell'accoglienza nel rapporto con l'utenza;
2. aumentare le competenze comunicative e relazionali;
3. conoscere i presidi ospedalieri
4. conoscere e saper gestire le "casistiche" ospedaliere di carattere generale e conoscere il sito web aziendale;
5. maturare la consapevolezza dell'importanza di essere cittadini di una Repubblica che "tutela la salute come diritto dell'individuo e interesse della collettività";

OBIETTIVI SPECIFICI Rispetto al servizio

- Realizzare attività di accoglienza, orientamento ed informazione nell'ambito dei servizi erogati nei presidi territoriali;
- Realizzare attività di informazione e diffusione di buone prassi nell'ambito dei servizi di medicina generale
- Supporto nell'utilizzo di totem e macchine riscuotitrici ticket.
- Monitorare le criticità che giornalmente possono presentarsi nei punti nei quali sono destinati i Volontari e darne comunicazione agli uffici competenti (es: mal funzionamento delle macchinette riscuotitrici, dei totem, ecc)
- Rispettare la privacy ed i dati sensibili dei quali, eventualmente, il Volontario viene a conoscenza durante la propria attività.

Indicatori:

- riduzione tempi di attesa dell'utente per avere informazioni di primo livello;
- numero di accessi gestiti
- rilevazione della qualità della prestazione percepita (questionario)

OBIETTIVI VERSO I VOLONTARI

1. Incrementare nel volontario la consapevolezza del proprio ruolo sociale e l'importanza di una partecipazione attiva nel territorio in cui vive e nella società.
2. Promuovere il rispetto dell'altro attraverso esperienze di conoscenza, condivisione e solidarietà nei confronti di persone immigrate, richiedenti asilo o protezione, minori in stato di abbandono e giovani ed in generale di utenti dei servizi territoriali.
3. Sviluppare la capacità di ascolto, di osservazione e di progettazione attraverso la collaborazione con l'équipe multi professionale.

4. Promuovere la cultura della solidarietà;
5. Fare esperienza di cittadinanza attiva;
6. Favorire nei volontari il processo di socializzazione al lavoro, sviluppando competenze e stimolando attività spendibili nella fase di inserimento nel mondo del lavoro;
7. Promuovere e diffondere conoscenze sul sistema dei servizi ospedalieri e socio-sanitari territoriali
8. Sapere gestire le relazioni e le eventuali criticità relazionali.

Indicatori di risultato (qualitativi e quantitativi)

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 ospiti alle strutture socio assistenziali territoriali mediante il rilevamento dei dati di attività;
- il rilevamento costante del trend di contatti al SSR degli ospiti alle strutture socio assistenziali territoriali mediante il rilevamento dei dati di attività;
- il rilevamento costante del trend di contatti al SSR degli utenti ospedalieri mediante il rilevamento dei dati di attività.
- la diminuzione dei contatti/informazioni registrati dall'URP nel periodo di presenza dei Volontari dato che le informazioni di primo livello dovrebbero essere gestite dal Volontario.

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 amministrativi territoriali, 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, 6 mesi e 12 mesi

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI: 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 ai servizi della USL.

Il volontario sarà inserito nei vari Servizi, 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 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, similmente i volontari prenderanno parte alle attività di formazione/informazione/orientamento che saranno realizzate con i servizi del territorio rivolti alle persone anziane.

Nello specifico le attività del volontario consisteranno in:

- Affiancamento all'operatore nelle attività individuali e di gruppo.
- Affiancamento dell'operatore nei momenti di intervento presso le strutture di accoglienza, i servizi amministrativi e /o sanitari realizzati dalla USL nei propri presidi e i progetti/servizi d'integrazione e accoglienza rivolti ai cittadini stranieri.
- Affiancamento all'operatore nelle attività multidisciplinari atte a far conoscere tradizioni e culture multietniche del territorio.
- Affiancamento all'operatore relativamente alle problematiche relative alla scelta dei percorsi amministrativi più idonei per consentire la corretta iscrizione al SSR e assicurare la tutela della salute necessaria.
- Affiancamento all'operatore nell'elaborazione dei materiali, delle strategie comunicative e nell'aggiornamento del sito Internet ed Internet Aziendale.
- 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 all'operatore nella realizzazione di moduli formativi e eventi informativi rivolti a operatori e/o comunità straniere presenti sul territorio
- 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:

15 senza vitto e alloggio

<u>Sede di attuazione del progetto</u>	<u>Comune</u>	<u>Indirizzo</u>	<u>N. vol. per sede</u>
Presidio Ospedaliero	Livorno	Viale Alfieri, 36	4
Presidio Ospedaliero	Livorno	Via Alfieri 35	3
CSS Livorno Nord	Livorno	Via della Fiera di Sant'Antonio, 3	2
CSS Livorno Est	Livorno	Via Peppino Impastato, 3	2
Poliambulatorio Livorno	Livorno	Viale Alfieri, 30	4

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

25 ore di servizio settimanali

5 giorni di servizio settimanali

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 pre-serale 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 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.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Criteria 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 UsI 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)**

- **6 ore** formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale
- **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
- **6 ore** la comunicazione istituzionale e quella in sanità
- **12 ore** conoscenza dell'organizzazione socio-sanitaria territoriale e della presa in carico della persona non autosufficiente nonché dei vari percorsi assistenziali attivabili (ACOT, AFA, ADI, etc.);
- **6 ore** conoscenza carta sanitaria e fascicolo sanitario elettronico - modalità di attivazione utilizzo Totem per ritiro referti / autocertificazione e/o stampa fascia di reddito;
- **4 ore** i principali percorsi ospedalieri e territoriali
- **2 ore** il volontariato entra in ospedale, accoglienza e assistenza morale
- **12 ore** anagrafe assistiti: conoscenza modalità rilascio esenzioni ticket per reddito e fascia di reddito patologia scelta e revoca dei Medici medicina generale e Pediatri di libera scelta - rilascio STP

